

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA SOLUCIÓ INTEGRAL (SaaS) DE GESTIÓ ELECTRÒNICA D'EXPEDIENTS I DELS SERVEIS DIGITALS ASSOCIATS PER ALS ENS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA DE FINS A 20.000 HABITANTS, CONSELLS COMARCALS, ENS DEPENDENTS, ENTITATS MUNICIPALS DESCENTRALITZADES I ELS CONSORCIS I MANCOMUNITATS.**

Exp. 2024/0033935

Índex

- 1 Antecedents
- 2 Objecte
- 3 Abast
- 4 Governança del servei
  - 4.1 Modalitat de servei assistit
  - 4.2 Modalitat de servei d'autogestió
  - 4.3 Relació Diputació de Barcelona – Ens locals beneficiaris de SeTDIBA – Empresa contractista
- 5 Adequació normativa de la solució (manteniment normatiu)
- 6 Descripció dels requeriments
  - 6.1 Solució per la gestió electrònica administrativa
  - 6.2 Formació i suport continu
  - 6.3 Implantació de la solució als ens locals beneficiaris del servei
  - 6.4 Integracions de la solució contractada
  - 6.5 Provisió d'una solució SaaS
  - 6.6 Gestió d'usuaris
- 7 Posada en marxa del servei
  - 7.1 Condicions generals
  - 7.2 Presentació, validació i esmenes del pla de posada en marxa
  - 7.3 Traspàs de coneixement
  - 7.4 Adaptació de les eines
  - 7.5 Alta, configuració i migració de 2 ens locals
  - 7.6 Estabilització del sistema
- 8 Canals de comunicació

- 9 Equip de treball
  - 9.1 Responsable del contracte
  - 9.2 Responsable del servei de suport i referent tècnic
  - 9.3 Delegat de Protecció de Dades (DPD)
  - 9.4 Tècnics
  - 9.5 Regles especials en relació al personal del contractista
- 10 Acords de nivell de servei (ANS)
  - 10.1 Gestió d'incidències
  - 10.2 Atenció del servei de suport municipal
  - 10.3 Actualització de versió estàndard
  - 10.4 Canvis de configuracions
  - 10.5 Disponibilitat del servei
  - 10.6 Temps de retorn
  - 10.7 Posada en marxa del servei
- 11 Penalitats
  - 11.1 Gestió d'incidències
  - 11.2 Atenció del servei de suport municipal
  - 11.3 Actualització de versió estàndard
  - 11.4 Canvis de configuracions
  - 11.5 Disponibilitat
  - 11.6 Temps de retorn
  - 11.7 Posada en marxa del servei
  - 11.8 Peticions vinculades a la bossa d'hores
  - 11.9 Devolució del servei
- 12 Devolució del servei
- 13 Transició del servei
- 14 Transferència tecnològica i de coneixement
- 15 Accés remot per la prestació dels serveis contractats
- 16 Prova de concepte
  - 16.1 Validar que es mantenen interfícies i navegació coherent i comuna i ha de ser compatible amb la metodologia e-SET.
  - 16.2 Validar que es poden realitzar canvis en bateria en models d'entitats (amb una mostra de 2 models)
  - 16.3 Validar que es poden realitzar canvis massius a totes les entitats
  - 16.4 Validar la incorporació de metadades a expedient i document

- 16.5 Validar l'automatització de documents perquè numeri automàticament i generi llibre
  - 16.6 Validar que les millores aportades en l'oferta existeixen.
  - 16.7 Validar el rendiment i proves d'estrès
  - 16.8 Incorporació d'un nou ens
  - 16.9 Validar el funcionament de les integracions
- 17 Annexos

## 1 Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la Diputació de Barcelona, per a l'àmbit intern i també donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic (veu, dades o imatge).

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la Diputació de Barcelona en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de TIC de totes les unitats de la Diputació de Barcelona i, de forma particular, aquelles que tenen interrelació, i proposar les mesures adequades per a una màxima normalització.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per a la Diputació de Barcelona mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la Diputació de Barcelona en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la província de Barcelona.
- Desenvolupar i gestionar els projectes en TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal de la Diputació de Barcelona en matèria TIC.
- Informar de la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la Diputació de Barcelona en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació de Barcelona, no només com a responsable d'aquest tractament dels ens locals sinó també com a encarregada.

En relació al present expedient és responsabilitat de la DSTSC la provisió de la solució tecnològica relacionada amb la gestió electrònica dels expedients per als ens de l'administració local de la província de Barcelona.

Actualment aquest servei es presta als ens a través del Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local (en endavant Gabinet) de la Diputació de Barcelona als ens locals de fins a 20.000 habitants, consells comarcals, ens dependents, consorcis i mancomunitats.

El Gabinet té com a objectiu impulsar el procés de modernització de l'administració municipal amb la generació de les condicions i la implantació dels instruments, processos, eines i serveis que afavoreixin una relació més eficient, oberta i transparent amb la ciutadania; la potenciació de l'ús dels mitjans electrònics permet a la ciutadania un major control i seguiment de la definició i gestió de les polítiques públiques i de l'actuació dels seus representants.

El Gabinet impulsa, planifica, dirigeix, coordina i executa activitats vinculades amb el desenvolupament dels projectes en serveis digitals i orientació a la dada, així com aquells altres vinculats al Govern Obert i al Bon Govern, proporcionant suport als municipis i ens locals de la província en aquests àmbits de treball, reunint així, sota el mateix àmbit organitzatiu, aquest conjunt de línies de treball estratègiques i complementàries entre si, amb la voluntat de consolidar els treballs endegats per la corporació des de l'inici del mandat on l'eficiència en la prestació de serveis i garantir la integritat institucional són elements clau i que formen part de les línies d'actuació del Pla de Mandat 2024-2027.

Amb aquest objectiu, desplega els serveis de transformació digital SeTDIBA que inclouen:

- Implantació del model de treball e-SET i de les eines de gestió electrònica: registre i gestor d'expedients electrònics, tercers i territori i gestió d'òrgans col·legiats.
- Suport permanent als ens locals destinataris en la gestió del canvi en els vessants formatiu, comunicatiu i relacional, i de suport a la utilització de les solucions tecnològiques des del punt de vista funcional, i en general, en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Integració amb la resta de serveis i solucions digitals que ofereix la Diputació de Barcelona i el Consorci AOC.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, *Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques*, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

## 2 Objecte

L'objecte d'aquesta licitació és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir per a la contractació d'una solució integral (SaaS) de gestió electrònica d'expedients i dels serveis digitals associats per als ens de l'Administració Local de la província de Barcelona de fins a 20.000 habitants, consells comarcals, ens depenents, entitats municipals descentralitzades i els consorcis i mancomunitats.

La previsió d'ens locals de la província de Barcelona beneficiaris de SeTDIBA inclou:

- Els ens locals de fins a 20.000 habitants, incloent els ens depenents i adscrits.
- Els consells comarcals.
- Entitats Municipals Descentralitzades (EMD).

- Els consorcis i mancomunitats amb un màxim de 50 treballadors.

### 3 Abast

L'abast de la prestació és el següent:

- 1) Proporcionar una **solució SaaS per la gestió electrònica d'expedients** per als ens locals beneficiaris de SeTDIBA. Com a "solució" s'entén qualsevol component de maquinari o programari necessari per a la prestació del servei demanat:
  - i. Ús de la solució i actualització de versions.
  - ii. Gestió d'incidències.
  - iii. Desenvolupament de noves funcionalitats.
- 2) **Formació i suport** continu:
  - i. Formació i suport continu al personal de la Diputació de Barcelona.
  - ii. Formació a treballadors/es dels ens locals usuaris.
  - iii. Servei de suport a treballadors/es dels ens locals usuaris.
- 3) **Implantació** de la solució als ens locals usuaris:
  - i. Alta de l'ens a la plataforma.
  - ii. Configuració estàndard.
  - iii. Migració de les dades provinents dels sistemes de gestió d'expedients utilitzats pels ens.
- 4) **Integracions** de la solució contractada:
  - i. Sistemes d'informació locals proveïts per la Diputació de Barcelona.
  - ii. Integració de tercers amb la solució.
  - iii. Serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC).

### 4 Governança del servei

La Diputació de Barcelona presta serveis d'administració electrònica als ens locals de la província de Barcelona. Aquesta prestació de servei es regula per la normativa del catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona. Els ens locals podran sol·licitar el servei a través del catàleg de recursos i serveis tot acceptant les condicions d'accés.

Aquesta sol·licitud prèvia i validació posterior del Gabinet és condició sine quan non per poder accedir al servei ofert a través d'aquesta contractació, així com als d'assistència i suport continuat que ofereix el Gabinet directament.

Per la qual cosa la contractista no pot incorporar cap ens ni servei o integració addicional que no sigui avaluat ni validat prèviament pel personal del Gabinet. Com tampoc canvis en les configuracions pactades.

En el supòsit que el Gabinet considerés oportú donar aquesta validació, en cap cas podrà implicar un cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona, sigui quina sigui la modalitat activa, ni en aquell moment puntual ni durant la vigència del contracte.

En el cas que la contractista rebés una sol·licitud de servei directament de l'ens beneficiari l'haurà d'escalar de manera immediata al Gabinet, que decidirà, en tot moment la seva viabilitat en el context del model de servei integral.

En el supòsit que la contractista realitzés alguna d'aquestes actuacions (modificacions en les configuracions pactades o integracions no previstes en el model) sense la validació prèvia del Gabinet podria implicar l'obertura d'un procediment de resolució del contracte, donat que aquesta es considera una prestació de caràcter essencial.

La prestació del servei als ens locals per part de la Diputació de Barcelona inclou:

- La provisió de les eines de gestió electrònica. En el cas de les eines de gestió electrònica, la Diputació externalitzarà la provisió de les eines en el contractista durant la vigència del contracte.
- La prestació de serveis de suport, capacitació, consultoria i acompanyament als treballadors/es dels ens locals i serveis de suport a la ciutadania.
- La implantació de metodologies de treball comú.

La Diputació de Barcelona presta servei de suport i assistència en administració electrònica als ens locals de la província diferenciant dues modalitats de servei:

- Modalitat de servei assistit.
- Modalitat de servei d'autogestió.

#### **4.1 Modalitat de servei assistit**

Els serveis bàsics es configuren d'acord a un model estàndard definit pel Gabinet basat en la metodologia e-SET. Els serveis bàsics no requereixen que l'ens local disposi de recursos tècnics i humans dedicats al manteniment de les configuracions ni de les aplicacions.

#### **4.2 Modalitat de servei d'autogestió**

Permet a l'ens local personalitzar les eines als processos i model de gestió del propi ens. L'ens local pot configurar i mantenir la configuració d'acord a les seves necessitats, tot i que manté alguns elements bàsics essencials comuns a totes les entitats SeTDIBA i s'ajusta a les condicions de prestació del servei aprovades per la Diputació de Barcelona, condició *sine qua non* per a ser beneficiari dels serveis inclosos en aquest contracte. La modalitat d'autogestió requereix que l'ens local disposi de recursos tècnics i humans dedicats al manteniment de la configuracions de les solucions. Aquesta modalitat dona més autonomia a l'ens local per a autogestionar-se i personalitzar les eines segons les seves necessitats.

#### **4.3 Relació Diputació de Barcelona – Ens locals beneficiaris de SeTDIBA – Empresa contractista**

La Diputació de Barcelona establirà, en funció de la dimensió organitzativa i la capacitat tècnica de l'ens local i d'acord amb les condicions de servei, la modalitat de prestació de servei aplicable a cada ens local.

Per a qualsevol modalitat de prestació de servei correspondrà sempre a la Diputació de Barcelona:

- Definir la configuració estàndard d'acord a patrons d'entitat.



- Prioritzar el desplegament de SeTDIBA d'acord a les condicions de catàleg i planificar d'acord amb el contractista la implantació de les eines en el territori així com la migració de dades.
- Establir els canvis a fer en la configuració estàndard per tipus d'entitat.
- Autoritzar els canvis a fer en la configuració estàndard d'entitats concretes.
- Autoritzar qualsevol integració amb la solució contractada, ja sigui integracions natives del propi contractista, o integracions amb solucions de tercers.
- Autoritzar les modificacions massives de dades.
- Autoritzar l'accés d'altres administracions o ens del sector públic a dades emmagatzemades en la solució proveïda.
- Centralitzar la comunicació amb els ens locals referent a novetats de les eines proveïdes, sessions de suport, formació, difusió de materials i continguts i qualsevol altre actuació derivada de la prestació del servei contractat.
- Totes aquelles accions que tenen impacte en la prestació de serveis digitals de suport que la Diputació ofereix als ens locals.

Per a qualsevol modalitat de prestació de servei, correspon al contractista:

- Facilitar la documentació detallada de les novetats de les eines proveïdes, sessions de suport, formació, difusió de materials i continguts i qualsevol altra actuació derivada de la prestació del servei contractat a la Diputació de Barcelona per a que aquesta gestioni la comunicació amb els ens locals.
- Materialitzar les configuracions acordades amb Diputació de Barcelona i vetllar per a que es mantingui una configuració estàndard.
- Requerir l'autorització de la Diputació de Barcelona per a realitzar qualsevol canvi en la configuració estàndard d'una entitat o realitzar qualsevol tipus d'integració.

## **5 Adequació normativa de la solució (manteniment normatiu)**

En tractar-se d'una solució orientada a la gestió administrativa s'haurà d'adequar en tot moment a tota aquella normativa, europea, estatal, comunitària o local, que sigui aplicable durant la vigència del contracte.

Per tant, és obligació de la contractista l'adequació normativa continua, sense que això impliqui un cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

La normativa de base vigent en el moment d'aprovació del present plec de prescripcions tècniques particulars, és la següent:

- Directiva 2007/2/CE del Parlament Europeu i del Consell de 14 de març de 2007 per la que s'estableix una infraestructura d'informació espacial en la Comunitat Europea (Inspire).
- Reglament Europeu 2016/679 general de protecció de dades, de 27 d'abril.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.



- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat
- Reial decret 4/2010, del 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document electrònic.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Digitalització de Documents.
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Política de gestió de documents electrònics.
- Resolució de 22 de juliol de 2021, de la Secretaria d'Estat de Digitalització i Intel·ligència Artificial, per la que s'aprova la Norma Tècnica d' Interoperabilitat de Model de Dades per a l'intercanvi d'anotacions entre entitats registrals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 1.112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Decret 13/2008, de 22 gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

## **6 Descripció dels requeriments**

La Diputació de Barcelona presta servei d'assistència en administració electrònica als ens locals de la província diferenciant en dues modalitats de servei definides a l'apartat 4 Governança del servei modalitat de servei assistit i modalitat d'autogestió.

Els requeriments tècnics de la solució integral (SaaS) de gestió electrònica d'expedients i dels serveis digitals associats per als ens locals són els següents:

### **6.1 Solució per la gestió electrònica administrativa**

La solució ha d'incloure com a mínim:

- La gestió dels registres d'entrada i sortida.
- La gestió d'expedients per la tramitació electrònica.
- La gestió del nucli dels tercers i territori.
- La gestió i administració dels òrgans col·legiats dels ens locals.
- El sistema de notificació, la seu electrònica (incloent el taulell d'edictes, la carpeta ciutadana i el catàleg de tràmits).
- El quadre de comandament d'indicadors.

### **6.1.1 Gestió de configuracions, parametritzacions i processos massius (generals) .**

La solució ha de permetre configurar aspectes en els àmbits de:

- Parametrització global.
- Patró d'entitat.
- Específic per a cada entitat.

#### **6.1.1.1 Parametrització global**

Aquesta configuració és comuna per a tots els ens beneficiaris SeTDIBA. Principalment correspon a paràmetres de configuració de la solució per al seu correcte funcionament.

#### **6.1.1.2 Parametrització de patró d'entitat**

La solució ha de permetre la configuració de diferents patrons d'entitats.

A tall d'exemple, es requereix un patró diferenciat per a consells comarcals, un altre per a ajuntaments en modalitat de servei assistit, un altre per a ajuntaments en modalitat d'autogestió i un altre per a consorcis i mancomunitats.

Cada patró d'entitat ha de disposar de la seva parametrització el qual ha d'incloure, com a mínim:

- Quadre de classificació documental.
- Tipologies documentals.
- Unitats de treball estàndard de l'organigrama.
- Metadades dels documents i expedients.
- Llibres oficials.
- Rols.
- Oficines registrals.
- Catàleg de tràmits.
- Grups de signatures.
- Plantilles de documents.
- Tràmits genèrics per a fluxograma de procediment administratiu genèric.

L'alta d'una entitat ha d'heretar la configuració del patró al que s'associa. Serà la Diputació de Barcelona qui establirà a quin patró s'associa una entitat.

Qualsevol canvi de parametrització sobre un patró d'entitat ha de permetre que les entitats associades heretin el canvi.

En la modalitat de servei assistit, la definició de la configuració per a cada tipus d'entitat anirà a càrrec del Gabinet. El manteniment de la configuració, d'acord amb la definició de la configuració proposada pel Gabinet, anirà a càrrec del contractista.

En la modalitat d'autogestió, la definició de la configuració per a cada tipus d'entitat anirà a càrrec del Gabinet. La configuració inicial anirà a càrrec del contractista. El manteniment i personalització de la configuració de les entitats en modalitat d'autogestió anirà a càrrec de l'ens local.

#### 6.1.1.3 Parametrització específica d'entitats:

Cada entitat tindrà paràmetres que només li afecten a ella. Aquests seran com a mínim:

- Organigrama.
- Permisos d'usuaris.
- Segells d'òrgan.
- Integracions.
- Validador de documents.
- Numeració de les anotacions.
- Grups de signatures.
- Numeració de documents.
- Numeració d'expedients.

Els canvis de configuració que es facin a l'entitat no afecten ni al model de l'entitat ni a la resta d'entitats.

S'ha de permetre realitzar modificacions al patró d'entitat i que els canvis es realitzin de forma massiva a totes les entitats associades al patró.

S'ha de permetre modificacions massives a entitats específiques.

Les modificacions massives en la configuració de les entitats aniran a càrrec del contractista i hauran d'estar autoritzades per Diputació de Barcelona. Totes les modificacions que afectin a paràmetres definits a nivell de configuració global (apartat 6.1.1.1) o de patró d'entitat (apartat 6.1.1.2) hauran d'estar autoritzades per Diputació de Barcelona.

Les modificacions dels organigrames i la seva afectació en els permisos sobre els diferents objectes, seran dutes a terme pel contractista. Aquestes modificacions poden esdevenir en qualsevol moment però de forma més intensa cada quatre anys coincidint amb la celebració de les eleccions municipals.

#### **6.1.2 Registre d'entrada i sortida**

El registre d'entrada i sortida és la funcionalitat que ha de permetre registrar i gestionar les anotacions i la documentació associada que entra i surt de l'ens local de forma eficaç i eficient.

Tant les anotacions d'entrada con les de sortida poden realitzar-se presencial o telemàticament a través de la seu electrònica. En aquest sentit la solució s'hauria d'integrar amb les eines o els serveis de l'AOC habilitats a l'efecte. La numeració assignada a cada anotació ha de ser automàtica i ha de garantir la data i hora oficial a través d'un segell de temps.

La solució ha de proporcionar informació clara de les anotacions telemàtiques o notificacions que presenten algun tipus d'incidència.

La solució de registre ha de permetre com a mínim:

- Diligenciar les anotacions cap a les unitats de treball que l'han de gestionar indicant si el motiu de la diligència és assabentat o tramitació (metodologia e-SET).
- Generar diverses oficines de registre.
- Configurar la informació a mostrar i extreure el llibre de registre.
- Disposar de l'opció de tancament i obertura d'exercicis registrals.
- Reservar números d'anotacions per gestionar-les amb posterioritat, bé complimentant-les o anul·lant-les totalment o parcial.
- Realitzar notificacions massives.
- Introduir múltiples interessats, destins i documents.
- Generar documents i digitalitzar documents d'acord amb l'ENI, la norma tècnica d'interoperabilitat, i permetre la creació de còpies autèntiques amb segell d'òrgan.
- Associar anotacions d'entrada amb anotacions de sortida.
- Reutilitzar documentació aportada per la ciutadania que ja es troba dins de la solució.
- Consultar i gestionar les anotacions utilitzant diferents filtres com l'interessat, la data, o l'estat de la notificació.
- Generar avisos al tramitador en cas de notificacions que per qualsevol raó no s'han practicat o que no han estat accedides.
- Modificar la tipologia documental dels documents adjunts a l'anotació de registre

La solució ha de permetre gestionar les anotacions registrals amb destinació a altres administracions catalanes. L'intercanvi de registres haurà de realitzar-se a través del servei EACAT de l'AOC, integrat amb la solució.

Els interessats de les anotacions poden ser interessats existents al nucli de tercers i territori de l'entitat; així com les persones empadronades al municipi, per aquelles entitats que disposin del sistema d'informació de Padró d'Habitants proporcionada per Diputació de Barcelona, i les entitats adherides al servei EACAT.

### **6.1.3 Tramitació**

La funcionalitat de tramitació ha de permetre fer el seguiment integral i complet de qualsevol expedient electrònic i els documents que formen part de l'entitat des de l'inici fins la finalització de la tramitació així com la transferència i l'extracció de dades i documents del sistema. Ha de permetre gestionar, consultar i tramitar els expedients electrònics. Ha de garantir la disponibilitat, accessibilitat i interoperabilitat de la informació.

La solució proposada ha de ser compatible amb la metodologia e-SET. Els ens locals que siguin beneficiaris de SeTDIBA en modalitat assistida, tindran configurats el quadre de classificació, les unitats de treball, els tipus de tràmits i tipologies documentals determinats per la Diputació de Barcelona d'acord amb la metodologia e-SET i han de poder gestionar tasques i tràmits.

#### 6.1.3.1 Expedients

S'entén per expedient administratiu, el conjunt ordenat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució administrativa, així com les diligències encaminades a executar-la, d'acord amb l'article 70 de la Llei 39/2015.

#### **Tràmits de l'expedient i tasques**

La solució ha de permetre fer seguiment fàcil dels tràmits i les tasques pendents de l'usuari.

Els **tràmits** són encomanes de feina que informen de les accions que s'han fet durant la vida d'un expedient, des de la seva creació fins el seu tancament.

La solució ha de permetre impulsar la tramitació a través de tràmits establerts per un flux de treball genèric i lliure que es configura en la parametrització per model d'entitat.

En el cas dels ens locals als que se'ls presta servei en modalitat d'autogestió, els usuaris administradors de l'entitat podran definir nous fluxos de treball guiats en funció del procediment.

Les dades mínimes que ha de contemplar un tràmit són

- Expedient al que està vinculat.
- Tipus de tràmit.
- Títol del tràmit.
- Descripció.
- Data límit.
- Unitat orgànica responsable i persona assignada.
- Notes o comentaris.
- Documents annexats (amb accés al document).

Els tràmits es poden modificar i tancar una vegada s'han finalitzat.

Les **tasques** són encomanes de feina que no formen part de cap expedient administratiu ni del seu procediment però que són necessàries per la correcta gestió de la feina diària. Les dades mínimes que ha de contemplar una tasca són:

- Títol de la tasca.
- Descripció.
- Data límit.
- Unitat de treball i persona assignada.
- Notes o comentaris.

Les tasques es poden modificar i tancar quan han finalitzat.

La solució ha de permetre la distribució de tasques i tràmits entre els usuaris tramitadors tenint en compte els permisos de visibilitat i gestió de l'expedient i la documentació.

La solució ha de permetre a l'usuari tramitador visualitzar fàcilment les tasques, els tràmits i les signatures pendents.

La solució ha de permetre establir alertes de compliment de termini tant a nivell d'expedient, de tràmits i tasques.

### **Creació i gestió de l'expedient**

Tots els documents que entren a la solució s'han de guardar a un expedient. Tots els expedients s'han de vincular a una sèrie del quadre de classificació i ha d'identificar un responsable de l'impuls de l'expedient.

Aquests principis s'han de respectar també en el cas de les integracions amb altres sistemes: tots els documents que insereixen altres sistemes, s'han de guardar a un expedient.

Les metadades s'han de poder alimentar a partir de taules de referència per maximitzar la qualitat de les dades entrades i ha de permetre definir valors per defecte (metadades automàtiques). Les taules amb els valors de referència s'han de poder configurar a nivell de tipus d'entitat o a nivell global.

La solució ha de permetre:

- Relacionar expedients.
- Gestionar i controlar els terminis de l'expedient.
- Realitzar canvis sobre qualsevol metadada/camp de l'expedient de forma individual o massiva. Cas que es seleccioni més d'un expedient, les accions han de repercutir sobre el conjunt d'expedients seleccionats.
- Georeferenciar els expedients.

#### **6.1.3.2 Documents electrònics**

S'entén com a document electrònic l'objecte digital que conté la informació de dades i signatura amb les metadades associades, segons la "Guia de la norma tècnica de interoperabilitat de document electrònic".

La incorporació dels documents a l'expedient s'ha de poder fer mitjançant:

- Digitalització total o parcial de documents paper.
- Càrrega directa de documents electrònics.
- Generació de documents originals dins la pròpia solució.
- Integració amb altres sistemes.
- Vinculació d'un document ja existent al sistema a un nou expedient.

Els documents electrònics incorporats durant la tramitació aniran sempre a un expedient, no poden existir documents sense expedient associat i han d'estar associats sempre a la tipologia documental a la que pertanyen segons el llistat de tipologies documentals configurat a l'entitat.

El document digital ha d'incloure sempre les metadades mínimes especificades a l'apartat 6.1.5 de "Gestió de metadades".

Tot document signat ha d'incloure el codi segur de verificació del document (CSV) i s'ha de proporcionar la URL on qualsevol persona, sense necessitat d'identificar-se, pot fer la comprovació d'aquest codi.

La solució ha de permetre:

- La càrrega i visualització dels formats de documents acceptats per la norma tècnica d'interoperabilitat ENI.
- Incorporar documents electrònics externs, junt amb les seves signatures electròniques. Ha de ser capaç de validar la signatura electrònica externa i carregar les metadades de signatura al propi sistema.
- Relacionar documents entre ells. Aquesta operació ha de ser reversible.
- Vincular un document a més d'un expedient sense duplicar-lo. En desvincular un document d'un expedient el sistema ha de controlar que com a mínim estigui relacionat amb un expedient.

La solució ha de permetre automatitzacions sobre els documents digitals. Les automatitzacions mínimes són:

- Numeració automàtica: els documents tipus d'actes de Junta de Govern Local, de Ple, Decrets s'han de numerar correlativament quan estiguin aprovats. La Diputació podrà anar ampliant nous tipus documentals que generen numeració automàtica.
- Vinculació automàtica als llibres oficials: s'ha de poder configurar que determinats tipus de documents generin automàticament llibre oficial. És a dir, en ser aprovats, han de quedar vinculats automàticament a l'expedient al que pertany i a l'expedient del llibre oficial. En el cas del llibre de decrets, el llibre ha d'incorporar l'extracte del decret.
- Índex electrònic: en tancar l'expedient s'ha de generar automàticament l'índex electrònic que ha de quedar dins l'expedient al que correspon, signat digitalment de forma automàtica amb el segell d'òrgan de l'entitat.
- Generació i enviament automàtic de notificacions electròniques dins de l'expedient. S'han de poder fer notificacions a múltiples interessats i de múltiples documents. Les evidències de les notificacions s'han de descarregar automàticament a l'expedient, on ha de quedar constància de l'estat de la notificació i poder-se consultar des del propi expedient.
- Generació automàtica de documents vinculats a la gestió d'òrgans col·legiats (com a mínim ordre del dia, proposta d'acta, certificats d'acords i notificacions)

La Diputació de Barcelona establirà quines automatitzacions s'han de configurar per cada model d'entitat.

La solució ha de permetre crear plantilles de documents administratius que es personalitzin amb les metadades de l'expedient o el document.

El model d'autogestió pot crear i mantenir-se els seus propis models de documents i plantilles.

La solució ha d'oferir funcionalitats que permetin durant la tramitació reutilitzar la documentació aportada pel ciutadà en altres expedients.



### **Eliminació de documents i expedients**

La solució ha de permetre eliminar els documents no signats dels expedients en estat obert. No es podrà eliminar documents si aquests estan vinculats a un altre expedient, en aquest cas s'han de desvincular de l'expedient d'on es vol eliminar.

En el cas d'eliminació de documents o expedients, la solució guardarà un registre de l'acció fàcilment consultable indicant com a mínim usuari i data en què s'ha realitzat l'acció.

#### **6.1.3.3 Signatura de documents**

La solució ha de suportar tots aquells tipus de signatura electrònica establerts a la normativa, que apliqui en qualsevol moment durant la vigència del contracte, des de sistemes Windows, Mac OS i Linux .

La solució ha de permetre accedir, visualitzar de forma responsiva i signar els documents des de dispositius mòbils com tauletes i telèfons mòbils tant amb sistema operatiu Android com amb IOS.

Els certificats admesos per a realitzar signatures com a mínim han de ser els certificats digitals emesos per autoritats certificadores homologades i com a mínim els emesos pel Consorci AOC.

La solució ha de permetre com a mínim:

- Construir circuits de signatura a partir de càrrecs.
- Incorporar un document a un circuit de signatura de forma manual o automàtica: el primer cas és l'usuari tramitador qui escull els càrrecs signants; en la forma automàtica és el sistema qui estableix el circuit en funció del tipus de document.
- Definir signatures automatitzades amb segell d'òrgan segons tipologies de documents.
- Incloure en el circuit de signatura tant a càrrecs interns de la corporació, així com persones externes a la corporació sense necessitat de donar-los d'alta com a usuaris del sistema. La solució ha de permetre la signatura dels documents per part d'ambdós tipus de signants.
- Modificar el circuit de signatura si el document no disposa de cap signatura.
- Delegar la signatura. S'ha de poder establir un període de delegació i el que es delegarà i en qui es delegarà. El signant ha de poder consultar tots aquells documents que estan delegats de la seva signatura.

Els usuaris han de poder:

- Consultar els documents pendents de signatura.
- Aprovar i rebutjar els documents individualment o en lot.
- Incorporar observacions al procés de signatura.

#### **6.1.4 Gestió dels òrgans col·legiats**

La solució ha de permetre gestionar de forma integral les sessions dels òrgans col·legiats. S'ha de permetre com a mínim:

- Definir els òrgans col·legiats segons les necessitats de l'ens local.
- Crear i gestionar (permetre com a mínim la incorporació i el rebuig) les propostes dirigides a l'òrgan resolutori competent.
- Generar de forma automatitzada utilitzant plantilles estàndard, els punts de l'ordre del dia (a partir de les propostes) que es tractaran a les sessions dels òrgans col·legiats i afegir-ne d'altres de caràcter urgent si s'escau.
- Elaborar de forma automatitzada i comunicar la convocatòria de les sessions i donar accés als convocats a l'expedient de la sessió.
- Gestionar la sessió: reflectir el quòrum i les deliberacions i votacions de cada punt de l'ordre.
- Generar l'acta i les certificacions de forma automatitzada quan s'ha finalitzat la sessió.
- Guardar automàticament els certificats a l'expedient que ha generat la proposta.
- Consultar les sessions, persones convocades, els expedients objecte de tractament de la sessió i les notificacions i trasllats realitzats.

#### **6.1.5 Gestió de metadades**

La solució ha de treballar amb les metadades mínimes (obligatòries ENI i obligatòries de transferència) que contempla el RD 4/2010 de 8 de gener pel qual es regula l'Esquema Nacional de Interoperabilitat i que es desenvolupa en l'Esquema de metadades per a la gestió del document electrònic (e-EMGDE), l'Esquema de metadades comunes per al document electrònic (eEMC) i per les Normes Tècniques d'Interoperabilitat ("PAe - Normas Técnicas", administracionelectronica.gob.es).

S'entén per sèrie documental el conjunt d'expedients que responen a una mateixa funció o activitat i amb el contingut i una normativa similar. El quadre de classificació es l'arbre jeràrquic i lògic de les sèries documentals. Ha de poder-se configurar fins a 4 nivells.

La solució ha de permetre gestionar (modificar/eliminar/crear) de manera massiva o individualment totes les metadades; és a dir, ha de permetre configurar metadades i el contingut de les mateixes a nivell de sèrie documental o tipus de document al patró de l'entitat. En el cas del codi SIA caldrà especificar-ho per cada entitat.

La solució ha de permetre assignar noves metadades a documents o expedients segons sèries documentals, segons procediments i segons tipus de documents. Aquestes metadades s'han de poder incorporar a les cerques, s'han de poder llistar, incorporar a les visualitzacions analítiques i exportar.

#### **6.1.6 Gestió documental (classificació, tancament i revisió d'expedients)**

A més dels estats dels expedients previstos per l'Esquema de metadades per a la gestió de l'expedient electrònic, la solució ha de gestionar estats de l'expedient que permetin

identificar que l'expedient es troba en situació d'avaluació per part de l'arxiu o transferit a una plataforma externa.

A efectes d'aquest plec s'entén:

- Expedient **Obert** aquell expedient que no ha finalitzat la seva tramitació. L'usuari tramitador pot afegir documents, tràmits i tasques fins al tancament.
- Expedient **Tancat** aquell expedient que la tramitació administrativa ha finalitzat. L'expedient tancat ha d'incloure una diligència de tancament i l'índex dels documents que formen part de l'expedient.
- Expedient en **Avaluació** per part de l'arxiu (o nomenclatura assimilable) aquell expedient que la tramitació administrativa ha finalitzat, l'usuari tramitador pot consultar el seu contingut però no pot fer cap canvi (està bloquejat per part de l'Arxiu).
- Expedient en **Transferit** (o nomenclatura assimilable) aquell expedient que la tramitació administrativa ha finalitzat, l'usuari tramitador només pot consultar les metadades de l'expedient, però no el detall dels documents ni les seves metadades.

#### 6.1.6.1 Classificació d'expedients

Els expedients han de vincular-se a una sèrie del quadre de classificació en el moment de l'obertura de l'expedient.

La solució ha d'oferir la possibilitat de reclassificar de forma massiva els expedients que estiguin oberts o tancats.

#### 6.1.6.2 Tancament i revisió d'expedients

Una vegada tancat l'expedient, l'usuari tramitador només pot consultar la informació de l'expedient fins que aquest estigui en procés d'avaluació per part del servei d'arxiu (estat *Avaluació per part de l'arxiu* o assimilable). Mentre l'expedient no estigui en situació d'avaluació o transferit, l'usuari tramitador pot reobrir l'expedient per incloure els documents que es considerin necessaris. Això comportarà una nova diligència de tancament motivada i un nou indexat d'acord amb la normativa.

La solució ha de poder fer transferències documentals a i-ARXIU. S'entén per expedient transferit aquells expedients enviats i conservats en una plataforma externa de preservació a llarg termini.

La transferència comporta que a la solució només es conservin les metadades i l'índex de cada expedient transferit, la resta de documents i metadades s'han d'eliminar de l'expedient. Els documents que estiguin vinculats a altres expedients només s'han d'eliminar de l'expedient que es transfereix i han de romandre a la resta d'expedients. La transferència dels expedients ha de ser individual o massiva.

L'usuari amb rol d'arxiver (apartat 6.6.3.5) ha de poder:

- Seleccionar i marcar un conjunt d'expedients i canviar l'estat.
- Seleccionar i marcar un conjunt d'expedients i transferir-los a i-ARXIU.
- Seleccionar i marcar un conjunt d'expedients o documents i modificar una metadada.

Els expedients en situació d'avaluació per part de l'arxiu queden bloquejats pel que fa a la seva edició per als usuaris tramitadors.

#### **6.1.7 Arxiu: transferència i avaluació**

A efectes d'aquest plec tot allò relacionat amb avaluació i eliminació queda determinat pel decret 13/2008, de 22 de gener sobre accés, avaluació i tria documental.

La transferència implica l'eliminació dels documents però no de les metadades associades als documents i els expedients.

La solució ha de permetre gestionar la transferència a i-ARXIU de forma massiva i ha de generar un informe de la transferència on constin de forma entenedora, si és el cas, les incidències que s'han produït durant el procés.

#### **6.1.8 Polítiques d'accés als expedients**

S'ha de poder concretar la visibilitat i accés dels usuaris tramitadors a documents i expedients d'una banda a partir de la sèrie documental o del procediment i d'una altra, de les unitats de treball que tenen accés a cada sèrie documental o procediment.

L'usuari tramitador podrà modificar els permisos d'accés a nivell d'expedient o de document.

L'accés del ciutadà s'ha de poder realitzar a través de la carpeta ciutadana de la seu electrònica del proveïdor, integrada amb la carpeta ciutadana proveïda pel Consorci AOC.

La solució ha de permetre administrar i limitar per a determinats expedients o documents la visibilitat i l'accés de la ciutadania a expedients o documents des de la carpeta ciutadana.

#### **6.1.9 Tercers i territori**

La solució ha de permetre gestionar dades de tercers (interessats) i territori de forma consistent. La informació de tercers ha de permetre administrar per a un mateix tercer/interessat vàries adreces tant postals com electròniques a efecte de notificacions, permetent identificar la forma i adreça prioritària.

Per a cada procediment, s'ha de poder establir una adreça tant postal com electrònica.

La solució ha de permetre identificar possible duplicats i gestionar-los.

La solució ha de permetre georeferenciar la informació d'expedients de forma consistent a la informació de territori.

La solució ha d'estar integrada amb el padró d'habitants que proveeix Diputació de Barcelona pel que fa a la gestió de dades de tercers, vegeu apartat 6.4 Integracions de la solució contractada.

#### **6.1.10 Seu electrònica**

La seu electrònica ha de permetre generar la informació i publicar la documentació d'acord amb el marc normatiu vigent.

#### 6.1.10.1 Carpeta ciutadana

La solució ha d'incorporar les funcionalitats que permetin autenticar l'usuari extern i accedir als expedients i sol·licituds tramitats amb l'ens local.

La solució ha de permetre configurar els expedients i documents als que es dona visibilitat a través de la carpeta ciutadana.

#### 6.1.10.2 Taulell d'edictes

La solució ha d'incorporar les funcionalitats que permetin publicar i despublicar anuncis al taulell d'edictes des de l'expedient administratiu. La solució ha de cobrir les següents necessitats:

- Permetre marcar un període de publicació i retirar automàticament l'anunci.
- Descarregar automàticament a l'expedient administratiu les evidències de publicació i despublicació.
- Publicar anunci i els seus annexos.

#### 6.1.10.3 Catàleg de tràmits i formularis de sol·licitud

La solució ha d'incorporar les funcionalitats que permetin mantenir un catàleg de tràmits o procediments que cada ens local pot personalitzar. La solució ha de cobrir les següents necessitats:

- Vincular cada procediment amb el seu codi SIA.
- Generar formularis de sol·licitud personalitzats per a cada tràmit amb camps personalitzats.
- Incorporar la possibilitat d'activar una passarel·la de pagaments bancària per a cada entitat (inclòs integració amb Bizum).
- Generar cartes de pagament a partir de dades del formulari.

#### 6.1.10.4 Validació de documents

La solució ha de permetre validar la documentació a partir del CSV.

### **6.1.11 Sistema d'avisos a l'usuari tramitador**

La solució ha de permetre a l'usuari tramitador configurar el sistema d'avisos. El sistema com a mínim ha de permetre gestionar els avisos següents.

- Registre
  - Entrades de registre pendents de gestionar.
  - Entrades o sortides telemàtiques que presenten errors.
- Notificacions
  - Notificacions practicades que presenten algun error o incidència.
- Signatura
  - Documents pendents de signatura.
  - Documents rebutjats per altres usuaris del circuit de signatura.
  - Documents posats en circuit que han finalitzat el circuit de signatura.
- Expedients
  - Expedients propers a caducar el termini.

- Tràmits i tasques
  - Tràmits i tasques properes a caducar el termini.

S'entén per gestionar els avisos, la capacitat de l'usuari de decidir la periodicitat o els tipus d'avisos a rebre, gestionar els avisos per blocs (esborrar o marcar com llegits) i, en cas que s'utilitzi més d'un canal, poder determinar el canal o canals.

### **6.1.12 Cerques**

L'usuari ha de poder fer cerques en totes les metadades o camps de :

- Anotacions.
- Expedients.
- Documents.
- Tercers.
- Territori.
- Tràmits i tasques.

La solució ha de permetre realitzar consultes per valors o rangs de valors per qualsevol camp o metadada de la solució, inclosos els camps creats a mida per a expedients d'una sèrie o procediment o per a tipus de documents.

Els resultats s'han de poder llistar i exportar en format editable i reutilitzable com full de càlcul o format XML per a la seva explotació sense limitacions del nombre de registres.

La solució ha de permetre personalitzar els camps o columnes a visualitzar tant per pantalla com per a extreure llistats.

### **6.1.13 Repositori de dades i informació i analítica**

La solució inclourà els mecanismes necessaris per a la consulta de dades de tots els camps o metadades, incloent els nous que Diputació de Barcelona incorpori, sense necessitat de conèixer l'estructura de la base de dades ni accedir directament a la base de dades.

El contractista haurà de facilitar informació descriptiva de què conté cada camp o metadada.

La consulta de dades s'ha de poder realitzar per una entitat concreta o per un conjunt d'entitats subjectes a aquest contracte (o per totes).

A més de la consulta a través de la interfície d'usuari, la solució ha de permetre realitzar consultes a través d'una API securitzada i documentada de consoles de consulta assistida disponibles en la mateixa solució.

## **6.2 Formació i suport continu**

### **6.2.1 Formació i suport continu al personal de la Diputació de Barcelona**

El contractista realitzarà formació específica tant tècnica com funcional als tècnics de Diputació de Barcelona suficient per tal que aquests puguin administrar la configuració i conèixer en profunditat totes les funcionalitats i totes les implicacions de la configuració

en el funcionament de les eines. Aquesta formació inicial està prevista a l'apartat 7. Posada en marxa del servei.

El contractista facilitarà manuals tècnics i de configuració de la solució complets i actualitzats en català. Aquests manuals s'hauran d'actualitzar a mesura que s'incorporin novetats i canvis en la solució.

El contractista facilitarà entitats o entorns de formació suficients per poder fer la formació vinculada a la incorporació de les entitats en la plataforma previstes en el contracte.

### **6.2.2 Formació a treballadors/es dels ens locals beneficiaris de SeTDIBA**

Durant la implantació el contractista realitzarà accions de formació i accions d'acompanyament i seguiment als ens locals beneficiaris dels serveis prestats per Diputació i s'incorporen com a usuaris a la plataforma proveïda pel contractista en el marc d'aquest contracte.

Com a mínim, cada implantació comptarà amb una formació de 12 hores sobre la solució i un mínim de 10 hores de seguiment i acompanyament del procés d'implantació presencial i/o virtual a cada ens local.

En el cas dels ens locals beneficiaris de la modalitat assistida, la formació s'adaptarà a la configuració i processos pactats amb Diputació de Barcelona. La formació aglutinarà treballadors públics de diferents ens locals i s'impartirà en espais físics del territori propers als ens destinataris que facilitarà la Diputació de Barcelona (per exemple en les seus dels consells comarcals).

En el cas dels ens locals beneficiaris de la modalitat de servei d'autogestió, la formació s'adaptarà a la configuració de l'ens local i serà impartida a l'ens local.

Per tal de certificar la formació d'acord amb els protocols de la Direcció de Serveis de Formació, la formació es planificarà i programarà de forma conjunta amb tècnics de la Diputació de Barcelona i els docents hauran de complementar la informació vinculada a l'assistència dels participants.

La formació contemplarà una vessant pràctica presencial i una vessant teòrica que pot ser en format virtual.

Els desplaçaments i dietes, sempre a ens locals de la província de Barcelona, aniran a càrrec del contractista.

Un cop finalitzada la implantació el proveïdor realitzarà de forma periòdica sessions formatives adreçades a ens locals a petició de Diputació de Barcelona, per aprofundir en aspectes concrets de la solució, per a actualitzar coneixements sobre les eines o per explicar canvis o novetats de les versions. Aquestes sessions poden ser virtuals.

Les sessions poden ser enregistrades per tal de poder-les oferir a treballadors públics d'ens locals SeTDIBA en els canals de comunicació habituals de Diputació de Barcelona.

El contractista haurà de planificar i coordinar totes les accions formatives o d'actualització amb Diputació de Barcelona.

El contractista facilitarà manuals sobre l'ús de la solució complets i actualitzats en català i formats i llicència oberts per tal de poder ser adaptats i reutilitzats per Diputació de Barcelona. Aquests manuals s'hauran d'actualitzar a mesura que s'incorporin novetats i



canvis en la solució. D'aquests manuals, Diputació de Barcelona podrà generar obra derivada amb llicència *creative commons* CC BY-NC (reconeixement – no comercial).

La Diputació de Barcelona podrà adaptar i difondre els manuals així com el material de suport en altres formats i les sessions de formació (vídeos, presentacions, cursos d'autoformació, entre d'altres) pels canals de suport habituals als ens locals SeTDIBA.

Tots els materials elaborats per l'empresa contractista per al suport i la formació derivada d'aquest contracte respectaran les instruccions d'estil i d'imatge corporativa de Diputació de Barcelona i SeTDIBA.

En relació a les sessions de formació a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics del Gabinet. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol de les dues modalitats, sense que això generi cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

### **6.2.3 Servei de suport municipal a treballadors/es dels ens locals beneficiaris dels serveis digitals de la Diputació i seguiment del contracte**

#### **6.2.3.1 Abast del servei de suport**

Els servei de suport als ens locals, en tractar-se d'un servei directe als municipis amb impacte en l'assistència municipal serà supervisat per l'equip tècnic del Gabinet.

El servei de suport als treballadors/es dels ens locals ha de donar cobertura a consultes i peticions relatives a:

- Configuració de les eines o dels dispositius per a optimitzar l'ús de les eines.
- Resolució de dubtes sobre l'ús de les eines.
- Canvis en les configuracions de les eines.
- Identificació i documentació d'incidències i millores.

A efectes d'aquest plec s'entén per trucades de servei les peticions (consultes, peticions de canvi de configuració, incidències o millores) realitzades per qualsevol dels canals previstos per usuaris dels ens locals beneficiaris dels serveis contractats o per consultors d'implantació de la Diputació de Barcelona (o contractats per aquesta).

El contractista mantindrà un sistema que permeti consultar i fer seguiment a Diputació de Barcelona de totes les trucades, identificant com a mínim l'ens local (descriptiu i INE de 10 dígit), el nivell de criticitat, la descripció de la petició/consulta/incidència/millora, el tipus de consulta, la data i hora de la trucada, la data de la resolució, el canal utilitzat, la persona que ha atès la trucada, la valoració de l'atenció rebuda per part de l'usuari del servei i la resolució donada a la trucada. En cas d'incidència, caldrà incorporar la data prevista de resolució. Aquestes dades han de poder ser consultades i descarregades per part de Diputació de Barcelona.

Les incidències i la prioritització de les mateixes es valoraran en les reunions de seguiment amb Diputació de Barcelona i es reportaran a l'àmbit de desenvolupament de producte.

#### 6.2.3.2 Horari del servei

El terme “festiu” emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals que s’aplicaran les aprovades per a la ciutat de Barcelona.

La resta de dies que no tinguin aquesta consideració seran considerats *dies laborables* amb el següent horari de prestació del servei:

- De 9h a 18h, de dilluns a divendres no festius.

Aquest serà l’interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivells de servei vinculats amb la gestió d’incidències i el servei de suport.

#### 6.2.3.3 Canals i idiomes d’atenció del servei de suport als ens locals

El contractista resoldrà les consultes dels ens locals com a mínim pels canals telefònic i per correu electrònic i utilitzarà eines de control remot sempre amb consentiment de l’usuari.

L’empresa contractista haurà de disposar d’una eina pròpia per tal de realitzar el seguiment de consultes, nous desenvolupaments, suport funcional i incidències pròpies de la solució d’acord amb els requisits de l’apartat 6.5.3. Gestió d’incidències.

Les despeses que es puguin derivar de l’ús d’aquests canals de comunicació en cap cas no podrà suposar un cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

El servei serà atès en català.

#### 6.2.3.4 Seguiment del servei de suport i del contracte

Periòdicament, i com a mínim mensualment, es faran reunions de seguiment per analitzar les peticions de servei de suport i l’evolució del mateix.

El contractista farà un informe mensual en relació a l’execució del contracte, on figurarà l’evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició del Comitè de seguiment de la Diputació de Barcelona, format per la DSTSC i el Gabinet (en endavant Comitè de seguiment) abans del 5è dia laborable de cada mes posterior al que s’està avaluant.

L’esmentat informe s’analitzarà en la reunió de seguiment mensual, que pot ser presencial o telemàtica, a criteri del Comitè de seguiment, per tal de verificar el correcte funcionament de processos, procediments i protocols, es definiran propostes de millora per vetllar per l’evolució constant del servei, presentant les propostes de millora que es considerin adequades i, en general, es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. Aquesta reunió es farà abans del 10è dia laborable de cada mes i hi assistiran per part de l’empresa contractista el responsable del servei de suport, i en els casos que el Comitè de seguiment ho consideri necessari, el responsable del contracte. La redacció de l’acta de la reunió, que recollirà, si escau, els acords adoptats, anirà a càrrec de l’empresa contractista.

A continuació es detalla la informació que haurà de constar, com a mínim, en aquest informe de seguiment del servei de suport.

### **Dades del suport:**

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències obertes: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Canvis o actuacions realitzades: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Canvis o actuacions en curs: amb codi, descripció, data d'inici i data prevista de realització.
- Informe resultat de la revisió completa de la solució, que s'hauria d'incloure com a contingut de l'informe trimestral corresponent a l'últim trimestre de l'exercici que s'estigui avaluant.
- Desenvolupaments finalitzats, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades, dates reals i compliment de planificació.
- Desenvolupaments en curs, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades i dates reals.
  - Peticions de noves funcionalitats tancades. Amb: Codi, Descripció, Data de petició, Data de lliurament valoració, Hores de tècnic(s) i Cost valoració, Data de validació, Compliment ANS valoració, Dates planificades, Dates reals i Compliment planificació.
  - Peticions de noves funcionalitats obertes. Amb: Codi, Descripció, Data petició, Data lliurament valoració, Hores de tècnic(s) i Cost valoració, Data validació, Compliment ANS valoració, Dates planificades, Dates reals.
  - Informar de qualsevol incident, actuació o decisió que afecti a la protecció de dades personals.

### **Gràfiques:**

- Evolució d'incidències entrades, pendents i tancades per mes, durant la vigència del contracte.
- Evolució d'incorporacions de noves informacions pendents i tancades per mes, durant el contracte.
- Evolució de peticions de noves funcionalitats, pendents i tancades per mes, durant el contracte.

### **Indicadors:**

- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució del correctiu. Per categoria, total mensual i evolució.
- Percentatge de compliment d'ANS en la valoració de les noves funcionalitats. Total mensual i evolució.
- Desviació mitja entre la data planificada de lliurament de les noves funcionalitats i la data real de lliurament. Total mensual i evolució.

### **Dades monitoratge:**

- Temps de disponibilitat de la plataforma.

- Dades de la Gestió de la capacitat: disponibilitat d'espai, nombre usuaris, rendiment, entre d'altres.
- Gràfiques d'evolució.
- Llista d'alarmes ocorregudes durant el període.
- Propostes d'evolució de la plataforma.

**Dades gestió:**

- Estat d'accions de millora del contracte.
- Facilitar la informació necessària per tal que el Comitè de seguiment pugui fer un seguiment acurat de l'evolució i situació econòmica del contracte.

El Comitè de seguiment podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. Així mateix el Comitè de seguiment podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics integrants del Comitè de seguiment. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

Totes les trucades de servei podran ser avaluades per l'usuari/ària en referència a, com a mínim, l'atenció rebuda i el grau de resolució de la incidència/consulta/millora.

### **6.3 Implantació de la solució als ens locals beneficiaris del servei**

Consisteix en les tasques d'alta, configuració i migració de dades d'un nou ens a l'hora d'incorporar-lo a la solució tenint en compte si es tracta de modalitat assistida o modalitat d'autogestió.

La contractista s'encarregarà de:

- Alta de nou ens: consisteix en les tasques que indiquen al productes base de l'existència d'un nou ens.
- Configuració de l'ens: consisteix en introduir la informació de l'estructura i configuració de l'ens. Informació com ara: usuaris, grups d'usuaris, organigrama, quadre de classificació i circuits de signatura, tercers, territori, entre d'altres.
- Migració de la informació: l'empresa contractista serà l'encarregada d'incorporar a la solució la informació del nou ens relativa a expedients, assentaments de registre, documents. La informació a incorporar estarà disponible en un mateix format per a tots els ens. Veure apartat 6.3.2 Importació i exportació d'informació d'un ens.

La incorporació de la informació d'un nou ens a la solució no suposarà, en cap cas, l'aturada de serveis per a la resta d'ens usuaris de la solució.

#### **6.3.1 Alta de l'ens a la plataforma**

Només es donaran d'alta a la plataforma en el marc d'aquesta licitació aquells ens locals que hagin concertat amb Diputació de Barcelona la prestació dels serveis SeTDIBA a través de l'instrument de catàleg vigent i hagin acceptat les condicions d'accés.

Els tècnics de la Diputació de Barcelona comunicaran les noves altes i planificarà amb el contractista el calendari per a la configuració, implantació i migració de dades, d'acord amb les condicions d'aquest plec.

Els tècnics de Diputació de Barcelona tindran accés a la gestió dels usuaris de tots els ens locals gestionats en aquest contracte.

L'alta i incorporació d'un ens local que ja disposa de les eines del contractista requerirà:

- Migració de dades, en el cas que s'hagin de migrar les dades des d'un centre de dades local al centre de dades en el que presta servei el contractista.
- Ajust al model e-SET de les dades i la configuració existents en el sistema amb caràcter previ a ser beneficiari dels serveis digitals prestats per Diputació de Barcelona.

### **6.3.2 Importació i exportació d'informació d'un ens**

La solució proveirà mecanismes per importar i exportar dades i documents d'un ens.

La importació de dades i documents s'utilitzarà principalment per a la incorporació de nous ens a la solució.

L'exportació de dades i documents s'utilitzarà principalment en els casos en què un ens es vulgui donar de baixa com a beneficiari dels serveis prestats per Diputació.

Les dades i documents a importar o exportar inclouran tota la informació necessària relativa a un ens. És a dir, no només la informació i documents relativa als seus expedients administratius, sinó tota aquella informació necessària per a la configuració de l'ens a la solució: usuaris, organigrama, tipologies documentals, quadre de classificació, catàleg de procediments, entre d'altres.

De la informació a importar o exportar relativa a l'activitat administrativa de l'ens cal contemplar com a mínim: tercers, territori, registre d'entrada i sortida, llibres oficials, expedients i documents.

Pel que fa a la informació relativa als documents importats o exportats, a més del propi document, caldrà contemplar: les metadades obligatòries establertes per la norma tècnica d'interoperabilitat ENI relatives al document electrònic, CSV, signatures i segells, entre d'altres.

#### **Format d'intercanvi**

El contractista proposarà un format d'intercanvi concret. Durant el primer any de vigència del contracte haurà de presentar i la DSTSC validar la documentació relacionada, que s'haurà d'actualitzar en funció dels canvis que es puguin produir. A més d'aquest format d'intercanvi, la solució ha de permetre carregar i exportar documents i expedients en format ENI de forma massiva, d'acord amb la normativa.

Les dades i documents a importar o exportar es materialitzaran en diversos fitxers en el format físic dels quals serà el mateix i seguirà un dels següents estàndards: CSV, XML o JSON.

La solució contractada ha d'incloure tant les especificacions del fitxer a nivell físic, format del fitxer, com a nivell lògic, atributs (columnes) necessaris per a la importació. Pel que fa a cada columna s'especificaran les seves característiques com ara: longitud (mínima, màxima o fixa), format, tipus, obligatorietat, entre d'altres.

La informació continguda en els fitxers inclourà aquells identificadors que permetin relacionar la informació entre diferents fitxers.

La importació d'informació partirà de fitxers construïts segons aquest format i l'exportació d'informació generarà els fitxers en aquest format.

### ***Exportació d'informació***

L'exportació de la informació no implicarà l'aturada de cap servei, llevat de les entitats de les quals s'exporti la informació.

Els fitxers generats correspondran a una sola entitat.

El procés d'exportació d'una entitat es podrà executar repetidament sense cap restricció.

De forma opcional, la solució d'exportació permetrà el xifrat dels fitxers generats.

### ***Importació d'informació***

La importació de la informació no implicarà l'aturada de cap servei, llevat de les entitats a les quals s'importi la informació.

La importació de la informació per a incorporar un nou ens a la solució partirà de fitxers que acompliran les especificacions del format segons el que s'estableix a l'apartat "Format d'intercanvi".

### ***Registre d'evidències d'exportacions i importacions***

La solució guardarà un registre de cada exportació o importació executada. En aquest registre hi constarà com a mínim:

- Usuari.
- Data i hora d'inici.
- Data i hora final.
- Importació o exportació.
- Entitat.
- N° d'elements importats o exportats per a cada tipus d'informació.
- Relació d'elements no importats o exportats i motiu pel qual no s'ha importat o exportat.
- Relació de fitxers importats o generats a l'exportació. Inclouent nom i ubicació al sistema de fitxers.

S'inclourà un document on es relacioni qualsevol incidència esdevinguda durant la migració. Com ara informació no exportada, causa i detalls per a localitzar exactament la informació no exportada, entre d'altres.

### ***Baixa d'una entitat i exportació d'informació***



En el cas que una entitat deixi de ser beneficiària dels serveis prestats per Diputació i per tant, de la solució contractada, existirà la possibilitat de donar de baixa aquesta entitat.

La baixa d'una entitat inclou quatre fases:

1. S'activarà una opció que evitarà la modificació de tota la seva informació i documents i desactivarà les integracions d'actualització amb tercers. En aquesta fase es mantindrà l'accés de consulta a la seva informació i documents.
2. A la fase següent s'activarà una opció que evitarà l'accés per part de l'entitat a qualsevol informació o document, incloent la consulta.
3. Exportació de la informació i tramesa d'aquesta a l'entitat.
4. Eliminació de tota informació i documents relatius a l'entitat. No es podrà executar aquesta fase sense que la solució comprovi que prèviament s'ha exportat tota la informació de l'entitat a eliminar. L'empresa contractista expedirà un document on farà constar la realització de la eliminació de les dades.

Quant a la fase 4 el servei emetrà un avís a l'usuari, amb còpia als usuaris amb perfil d'administració global de la solució, que ha sol·licitat la baixa de l'entitat un cop arribada la data planificada.

Cal tenir present que pot haver-hi una distància de mesos entre l'inici de les diferents fases.

#### **6.4 Integracions de la solució contractada**

La solució contractada caldrà que s'integri amb sistemes d'informació externs. En els següents apartats s'enumeren les integracions requerides.

La solució s'integrarà amb aquests sistemes d'informació sempre que requereixi la consulta o modificació de la informació o documents que gestionen cadascun d'ells. No es contempla que l'usuari de la solució hagi de replicar aquesta informació o documentació de forma manual.

##### **6.4.1 Sistemes d'informació municipals de la Diputació de Barcelona**

La integració de la solució amb els sistemes d'informació que la Diputació de Barcelona posa a disposició dels ens local es realitzarà mitjançant l'API Rest Municipal anomenada APIMun.

El contractista disposa de 6 setmanes des de la publicació de la documentació d'integració amb l'API Rest Municipal per a proporcionar la integració en entorns productius de la gestió econòmic-financera. Per a la integració amb Padró disposarà de 6 setmanes més un cop acabada la integració amb la gestió econòmic-financera.

APIMun és una API Rest que permet, prèvia autenticació, accedir als sistemes d'informació que la Diputació de Barcelona posa a disposició dels ens locals. El contractista haurà d'integrar la seva solució amb el padró i la gestió econòmic-financera mitjançant APIMun.

La Diputació de Barcelona utilitzarà APIMun per a integrar altres aplicacions proveïdes per la Diputació als ens locals, com per exemple, el GIA (Sistema de gestió d'activitats).



#### 6.4.1.1 Padró d'habitants.

A través d'APIMun es proporcionen els següents serveis relatius al padró d'habitants:

- Consulta de les dades d'habitant individual i col·lectiu.
- Obtenció de volants d'empadronament.
- Obtenció de certificats d'empadronament.

Serà responsabilitat de la solució la incorporació dels documents obtinguts (volants i certificats) als circuits de signatura convenients, i de la seva posada a disposició dels ciutadans via Seu Electrònica, o la incorporació d'aquests documents als expedients que els requereixin.

#### 6.4.1.2 Gestió econòmic-financera

A través d'APIMun es proporcionen els següents serveis relatius a la gestió econòmic-financera:

- Consulta dades tercers, incloent dades bancàries.
- Consulta operacions d'ingressos.
- Consulta operacions de despesa definitiva.
- Consulta operacions de despesa prèvia.
- Consulta factures electròniques rebudes.
- Consulta de documents comptables.
- Consulta partides despesa.
- Canvi estat factura.

La solució s'integrarà amb aquests serveis per tal d'incorporar les dades i documents als seus expedients i modificar l'estat d'aquests quan el flux de l'expedient (com per exemple un circuit de validació de factures) així ho requereixi.

### **6.4.2 Integració d'aplicacions externes amb la solució**

La solució ha d'incorporar una API que permeti la consulta, modificació i inserció de dades i documents per part d'altres aplicacions.

La inserció de documents per part d'aplicacions externes cap a la solució s'ha de realitzar sempre en un expedient i amb identificació de les metadades mínimes obligatòries. Les tipologies documentals s'han de correspondre amb les tipologies establertes a la configuració de la solució.

En concret, i segons l'element d'informació aquesta API ha de contemplar:

#### Expedients:

- Consulta per múltiples criteris incloent com a mínim: número d'expedient, estat, sèrie documental, procediment, any de creació, interessats, dates, existència d'un tràmit concret i existència d'un document concret.
- Inserció de nous expedients informant les metadades obligatòries a més de la sèrie documental, el procediment, el responsable i el termini. La inserció d'expedients respectarà les regles de creació del títol dels expedients.
- Incorporació d'un tràmit indicant títol, responsable, data de creació, termini de resolució i descripció.

- Modificació de qualsevol metadada o camp d'un expedient.

#### Documents:

- Consulta per múltiples criteris incloent com a mínim: codi de document, codi CSV, títol del document, estat del document, estat de signatura, signants, tipus de documents, expedients associats, interessats i dates.
- Inserció de nous documents a un expedient informant les metadades obligatòries a més de les metadades de tipologia documental, tipus de document (còpia autèntica, còpia simple, etc), metadades de signatura i títol. La inserció de documents respectarà les regles de creació del títol dels documents i expedients.
- Modificació de qualsevol metadada o camp d'un document.

#### Registre

- Inserció de dades d'anotació i interessats (Dades identificatives i territori) i de la documentació adjunta en una oficina concreta.
- Consulta i retorn del rebut de l'anotació creada.
- Consulta d'assentaments de registre d'entrada i sortida, així com de les notificacions i el seu estat.

#### Altres integracions

- Integració de sistemes de Video-Acta.
- Integració de sistemes de signatura biomètrica.

### **6.4.3 Integració de la solució amb els serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC).**

Cal que la solució s'integri amb les eines i els serveis proveïts per CAOC, com a mínim amb els serveis següents:

- MUX: Concentrador de registres.
- EACAT: Tramitació entre administracions.
- eNotum: Notificació ciutadana.
- eTauler: Tauler de publicació d'anuncis i edictes.
- eTram: Tramitació.
- eFact: Factura electrònica.
- FUE: Finestreta Única Empresarial.
- VALID i IDCAT: Serveis d'identificació ciutadana.
- Serveis de certificació: especialment validació de signatures i certificats.
- Via Oberta: Intercanvi de dades entre administracions, inclou la connexió amb la xarxa SARA.
- iArxiu: Arxiu electrònic únic de documents.
- Representa.
- Plataforma de serveis de contractació pública.
- MyGov / el meu espai.

La solució ha d'informar a l'usuari administrador i als usuaris tramitadors de forma visual i clara de les anotacions o integracions que no s'han comunicat correctament.

La contractista documentarà cadascuna de les integracions indicant quines passes s'executen, nombre i freqüència de reintents en cas de fallida i estat de la informació quan fracassa la comunicació.

Les integracions amb EACAT, eNotum, eTram, eFACT, VALID i IDCAT han d'estar disponibles per part del contractista en el moment de la signatura del contracte. La resta d'integracions amb sistemes del CAOC han d'estar com a màxim en un termini de 3 mesos a partir de la signatura del contracte.

En el cas de la modalitat de servei assistit, Diputació de Barcelona definirà els serveis del Consorci AOC a integrar.

En el cas de la modalitat d'autogestió l'ens local decidirà amb quins serveis dels que consten en aquest plec s'integra sense cost addicional.

Es pot trobar la relació actualitzada de serveis proveïts per l'AOC i el detall d'aquests a la pàgina: <https://www.aoc.cat/serveis/>

## **6.5 Provisió d'una solució SaaS**

### **6.5.1 Descripció**

La prestació objecte d'aquesta contractació s'haurà de fer d'acord amb el model de servei definit en aquest plec, conegut com a Software as a Service (SaaS).

El SaaS és una modalitat de servei on el programari i les dades relacionades s'hostatgen en servidors aliens al contractant, per tant, a càrrec del proveïdor de la solució, i on l'accés als mateixos es realitza a través d'un navegador web de forma segura. Per tant, la informació, el seu processament i els resultats del tractament d'una determinada lògica de negoci estant hostatjats a les instal·lacions del contractista.

El contractista es fa càrrec de tota la infraestructura necessària, és a dir, de qualsevol despesa derivada de la prestació del servei: del programari, tant a nivell servidor com a client (desenvolupat o llicenciat); del maquinari (físic o virtual, així com qualsevol tipus de llicència associada); i de les comunicacions adients fins a la posada a disposició de la informació a través d'Internet. Així mateix es farà càrrec de qualsevol actuació que calgui, sigui correctiva, preventiva o evolutiva, per tal de mantenir la solució amb els paràmetres de qualitat adients.

La DSTSC haurà de tenir coneixement, en tot moment, del lloc on estaran allotjats els servidors, així com les dades referents a tots els processos de negoci o tecnològics vinculats amb l'objecte del contracte, així com també en el cas que la contractista formalitzi un canvi de proveïdor tecnològic.

Altres aspectes que configuren aquesta modalitat són:

- La infraestructura per oferir el servei ha d'estar allotjada en territori de la UE.
- No es permet cap tractament de dades personals fora de la UE, ni tan sols per al seu emmagatzematge, ni per a la realització de còpies de seguretat.
- Per a tots els usuaris, totes les comunicacions han d'estar xifrades i han de comptar amb mesures de seguretat adients per a mantenir la confidencialitat, disponibilitat, traçabilitat i integritat de les dades.

- Forma part del servei la realització de les còpies de seguretat necessàries per garantir la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades d'acord amb l'apartat 6.5.10. Pla de còpies.
- Forma part del servei la destrucció de totes les dades, tant les operatives com les còpies de seguretat existents, una vegada finalitzat el contracte. Els conjunts de dades resultants dels processos d'exportació, migració o de còpia de suport que l'empresa contractista hagués de realitzar durant la prestació dels serveis, hauran d'eliminar-se tan bon punt s'assoleixi la finalitat per la qual es van generar. Totes les accions corresponents hauran d'estar certificades.
- El sistema ha de disposar d'alta disponibilitat, tant pel que fa a la pròpia infraestructura, l'equipament de xarxa, línies de dades, elements de seguretat, com al subministrament elèctric i refrigeració d'aire de la infraestructura.
- El contractista estarà obligat a realitzar, almenys, una revisió completa del maquinari a l'any, amb la finalitat d'assegurar el perfecte funcionament del sistema i evitar incidències futures. Aquestes accions hauran d'estar certificades per l'empresa del centre de procés de dades i per l'empresa contractista i presentades a la DiBa.

A més a més, el contractista haurà d'estar en disposició de proporcionar la següent informació :

- Les eines de seguretat de les que disposa el servei contractat, incloent les destinades a monitoratge, anàlisi, recuperació i notificació d'incidents de seguretat.
- La virtualització emprada i el nivell i mecanismes de segregació de les dades i aplicacions hostatjades al seu núvol.
- Els mecanismes i procediment d'esborrat segur de la informació emmagatzemada pel proveïdor i que seran emprats en el moment de terminació del contracte.
- L'accés i anàlisi de logs, registre d'accessos i qualsevol informació que pugui ser sol·licitada per garantir el compliment de les obligacions legals. En cas d'incidents de seguretat, tota la informació requerida dels equips físics, dispositius de xarxa, serveis compartits i dispositius de seguretat ha de ser entregada al client.

En el casos en què s'hagi de procedir a la realització de tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions o millores en els equips, programari o infraestructures, o de qualsevol altre element inclòs en el model SaaS, s'haurà de procedir a la seva planificació, ajustant-se a la finestra horària prevista a l'apartat 6.5.4. Correccions, actualitzacions de la solució i canvis de versió.

### **6.5.2 Entorns**

Per tal de garantir la qualitat de la solució, caldrà disposar de dos entorns: un entorn de qualitat i proves, on es puguin validar els canvis implementats associats a la resolució d'incidències, a la formació o a la implementació de noves funcionalitats i un entorn de producció, on es realitza els procediments de gestió i l'explotació de les dades. L'entorn de qualitat haurà de ser còpia de l'entorn de producció i s'actualitzarà a petició dels

referents de la DSTSC. L'entorn de producció i l'entorn de qualitat i proves tindran la mateixa consideració quant al tractament normatiu de la seguretat.

### **6.5.3 Gestió d'incidències**

S'entendrà com incidència qualsevol esdeveniment que causa o pot causar una indisponibilitat total o parcial del servei (accés a la solució, suport telefònic, entre d'altres) o un incident de seguretat (confidencialitat, autenticació, traçabilitat, integritat i disponibilitat) que afecti al sistema d'informació i/o a les dades personals.

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions en el servei contractat i que tendeixen a minimitzar el nombre d'incidències i la seva resolució en el mínim temps possible, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització de la solució.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei; tant les escalades per la Diputació de Barcelona o treballadors públics dels ens locals beneficiaris del servei, com les derivades del monitoratge del serveis o les detectades per la pròpia contractista, sigui quina sigui la causa que l'origini, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic.

L'empresa contractista haurà de disposar d'una eina pròpia per tal de realitzar el seguiment de consultes, nous desenvolupaments, suport funcional i incidències pròpies de la solució. Qualsevol consulta funcional o incidència ha de quedar reflectida en aquesta eina. Qualsevol canvi de situació de la incidència realitzada per l'empresa contractista o pels referents del Gabinet ha de quedar reflectit en aquesta eina.

L'empresa contractista haurà de proporcionar l'accés i codis d'usuari als referents del Gabinet perquè puguin comunicar les incidències i propostes de millora en l'eina de suport. Aquests usuaris també tindran la possibilitat de fer un seguiment de les incidències reportades, respondre els dubtes dels tècnics de l'empresa contractista, retornar les propostes de solució incorrectes o donar per tancades aquelles que considerin vàlides. L'empresa contractista acomplirà en aquest sistema de report, els preceptes normatius referents a la protecció de dades personals i garantirà la seguretat de la informació i de les comunicacions. Aquest sistema d'informació i els de còpia de seguretat que assegurin la informació, hauran d'estar ubicats en el territori de la UE.

L'empresa contractista haurà de proporcionar un telèfon de contacte i un correu electrònic específic destinat a la comunicació d'incidències crítiques associades a la solució. En aquest cas, el Gabinet utilitzarà el telèfon de contacte en primera instància i posteriorment, la petició s'anotará també en l'eina de suport.

El contractista i els tècnics de Diputació de Barcelona realitzaran reunions periòdiques tant tècniques com de caràcter funcional per prioritzar de forma conjunta les incidències referents a ens locals beneficiaris de SeTDIBA.

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn de qualitat, preparar la instal·lació a explotació, documentar les activitats i les modificacions realitzades.

El cicle de gestió, de manera resumida, contempla les actuacions següents:

- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies).

- Proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència (resolució del problema).
- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció.
- Manteniment de la documentació actualitzada.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
  - a. Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional).
  - b. Les modificacions que calgui incloure al Manual d'usuari.
  - c. Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
  - d. El control de qualitat abans del lliurament.
  - e. La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, entre d'altres).

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències a l'entorn de qualitat amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

L'empresa contractista haurà de garantir la qualitat a tots els nivells:

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.

Davant els incidències de seguretat, la contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista la obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determina el contracte.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades personals, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP, sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

La Diputació de Barcelona treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altre acció que estigui al seu abast.



Cas d'incidències crítiques o recurrents, els tècnics de la DSTSC podran demanar a la contractista un informe específic on es detallin causes, abast, i actuacions fetes per la seva resolució.

En circumstàncies especials o en cas de dubte, la DSTSC podrà fixar la categoria d'una incidència independentment dels criteris aquí exposats.

Si una incidència, a causa de la seva complexitat o origen, no es pot resoldre dins del temps de resolució fixat, l'empresa contractista ho comunicarà a la DSTSC i farà una previsió de resolució. Si una incidència no es pot resoldre en la versió actual de programari sobre el qual es basa la solució SaaS, l'empresa contractista proposarà accions per minimitzar l'impacte en la funcionalitat fins a l'alliberament d'un pedaç o una nova versió de la solució, sense que això impliqui cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

#### **6.5.4 Correccions, actualitzacions de la solució i canvis de versió**

Les actualitzacions de la solució tant correctives com evolutives no suposaran una aturada de servei. En el cas, excepcional, que una actualització o correcció suposés una aturada de servei planificada, aquesta s'hauria de realitzar en la finestra horària entre les 20.00h PM i les 07.00 AM, en cap de setmana o dia festiu d'acord amb la consideració que s'inclou a l'apartat de Horari del Servei.

Qualsevol correcció o actualització de les funcionalitats de la solució requerirà per part del contractista:

- Informar amb caràcter previ a Diputació de les incidències o millores que incorpora la versió.
- Actualitzar si s'escau els manuals i altres materials de difusió.
- Informar de canvis en l'estructura de camps o de canvi en la configuració.
- En cas de canvis en el funcionament de la plataforma que així ho requereixin, elaboració de videotutorials o realització de sessions de formació online.

#### **6.5.5 Desenvolupament d'actuacions**

El contracte preveu, com a part variable, una bossa de 800 hores anuals, de perfil tècnic, que la Diputació de Barcelona utilitzarà per a actuacions o projectes no previstos, prèviament, validats com a tals per la DSTSC. En concret es farà servir per a projectes d'evolució tecnològica, desplegaments massius, actuacions puntuals, desenvolupament d'automatitzacions i activitats pròpies del servei no previstes a la data de redacció d'aquest plec. Entre aquestes activitats destaquem, entre d'altres, les següents:

- Donar suport a la DSTSC en estudis d'evolució tecnològica per tal de fer anàlisi de requeriments, valoració de solucions tècniques o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora.
- Participació en proves pilot de nous serveis en resposta a demandes específiques de la DSTSC i que no estiguin incloses a l'abast del contracte però si relacionades amb el seu objecte.



- Actuacions de configuració, instal·lació, suport o trasllat sobre equipament propi dels ens, siguin estacions de treball o elements de xarxa. Les actuacions poden incloure el desplaçament *in-situ*.
- Actuacions derivades d'una incidència crítica que comprometi els sistemes d'un ens, com, per exemple, una infecció generalitzada de virus, un ciberatac o actuacions sobre equipament propi de l'ens, i altres eventualitats que puguin sortir. En aquest casos, la DSTSC podrà demanar l'actuació, presencial o no, de tècnics a qualsevol ens, dins o fora de l'horari del servei determinat en aquest Plec.

Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de comunicació que s'hagi determinat. En el cas de que es tractin d'actuacions programades (en relació a aquelles que estan prèviament planificades), les peticions seran comunicades amb una antelació mínima de 7 dies feiners en relació a la data de realització efectiva.

El procediment inclourà dues fases: lliurament de l'informe de valoració i execució. En concret:

1. Lliurament de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre una petició a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.
- L'informe de valoració que farà l'empresa es lliurarà en un màxim de 5 dies feiners comptant des del moment de la comunicació i constarà de:
  - Descripció de l'actuació.
  - Planificació temporal de les tasques amb els recursos necessaris.
  - Nombre d'hores previst per la seva realització.
  - Si s'escau, serveis afectats.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, s'executarà d'acord amb els recursos i el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

2. Execució:

- L'empresa contractista portarà a terme les tasques acordades i n'haurà de validar el resultat.
- L'actuació haurà d'incloure l'actualització de la documentació relacionada, manuals, entre d'altres.

Una petició estarà tancada si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.

Una vegada la petició estigui validada i tancada per la DSTSC es podrà procedir al seu càrrec a la propera factura oberta, amb l'import resultant de multiplicar el preu hora dels perfils utilitzats pel nombre total d'hores d'esforç calculat a l'informe de valoració.

El volum de peticions sobre la bossa d'hores no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat a la bossa d'hores es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin i no hi ha cap compromís econòmic per a la Diputació de Barcelona, en relació al volum de despesa per aquest concepte.

En el cas que el contractista hagi obtingut puntuació en el criteri d'adjudicació específic sobre la bossa d'hores, en primer lloc s'utilitzaran per realitzar aquestes tasques les hores gratuïtes que hagi ofert l'empresa i únicament es facturaran quan les hores ofertes s'hagin consumit.

Els recursos que la contractista destini a activitats a realitzar durant la vigència del contracte contra la bossa d'hores no poden provenir del personal adscrit a l'equip de treball per assumir les tasques del contracte incloses a la part fixa del servei.

#### **6.5.6 Usabilitat de la interfície**

La solució tecnològica ha de ser integral, completa i en una plataforma única per permetre als ens locals fer una tramitació completa complint els requeriments establerts per la normativa vigent en cada moment.

Totes les pantalles de la solució han de tenir una interfície agradable i intuïtiva, han d'estar integrades a nivell visual (homogènies a nivell gràfic) i no han de requerir entrar en diferents mòduls ni fer varies validacions per utilitzar la solució.

Totes les funcionalitats incorporades han de compartir una mateixa interfície i coherència en els menús de l'aplicació i la navegació.

L'aplicació ha de ser configurable en castellà o català segons les preferències de l'usuari.

Els missatges d'error, incidència o avisos que mostri l'aplicació han de ser entenedors per l'usuari.

#### **6.5.7 Volumetria d'ens i escalabilitat**

La previsió de número potencial d'ens a incorporar a la solució durant la durada del contracte (5 anys) és la següent:

|                                       | <b>Any 1</b> | <b>Any 2</b> | <b>Any 3</b> | <b>Any 4</b> | <b>Any 5</b> |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>1 a 5.000 habitants SeTDIBA</b>    | 35           | 68           | -            | -            | -            |
| <b>1 a 5.000 habitants NO SeTDIBA</b> | 15           | 20           | 25           | 19           | -            |
| <b>5.001 a 10.000 habitants</b>       | 1            | 5            | 12           | 7            | -            |
| <b>10.001 a 20.000 habitants</b>      | -            | -            | 6            | 12           | -            |
| <b>Total:</b>                         | <b>51</b>    | <b>93</b>    | <b>43</b>    | <b>38</b>    | <b>-</b>     |
|                                       | <b>225</b>   |              |              |              |              |

Aquests volums no suposen un compromís per part de la Diputació de Barcelona d'arribar al total previst. Es tracta de l'estimació de cobertura que es preveu, i la dimensió del pressupost destinat a aquesta licitació s'ha fet en funció d'aquesta cobertura.

Pel que fa a ens locals que no són ajuntaments (consells comarcals, ens dependents, consorcis, EMD i mancomunitats), s'han comptabilitzat com a ajuntaments tenint en compte les següents equivalències:

- Ens locals fins 50 usuaris del sistema en el moment de la implantació: com un ajuntament de fins a 5.000 habitants.
- Ens locals entre 51 i 100 usuaris del sistema en el moment de la implantació: com un ens local entre 5.001 i 10.000 habitants
- Ens locals de més de 100 usuaris del sistema en el moment de la implantació: com un ens local entre 10.001 i 20.000 habitants.

En total:

- Ens entre 0 i 5000 habitants:
  - SeTDIBA: 110 (100% del total potencial)
  - No SeTDIBA: 72 (80'9% del total potencial)
- Ens entre 5001 i 10000 habitants: 25 (56'8% del total potencial)
- Ens entre 10001 i 20000 habitants: 18 (40'9% del total potencial)

### **6.5.8 Disponibilitat del servei**

La solució oferta per l'empresa contractista amb el seu correcte i òptim funcionament, ha d'estar operativa 24x7, és a dir, les 24 hores del dia tots els dies de l'any. Els ANS relatius a la disponibilitat del servei estan definits a l'apartat 10.5 Disponibilitat del Servei.

A més:

- El contractista estarà obligat a realitzar, almenys, una revisió completa del maquinari a l'any, amb la finalitat d'assegurar el perfecte funcionament del sistema i evitar incidències futures. Aquestes accions hauran d'estar certificades.
- Els recursos de connectivitat i infraestructura (nombres de servidors, nuclis per servidor, i capacitats de memòria o disc, entre d'altres) es podran incrementar temporalment per satisfer períodes de demanda intensa. En la mesura del possible la DSTSC mirarà d'anticipar-se als moments puntuals d'excés de demanda amb la màxima antelació possible. No obstant, en moments d'alta demanda sobrevinguts caldrà que la contractista habiliti els recursos necessaris. La incorporació i eliminació de servidors d'aplicacions no suposarà l'aturada de serveis per a cap ens.
- L'empresa contractista farà el suport tècnic necessari i la gestió dels canvis que s'hauran de registrar, acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions.

### **6.5.9 Accés a la solució**

Per accedir a la solució no es requerirà cap programari que no estigui integrat dins de la pròpia solució i, en aquest cas, caldrà que la seva instal·lació sigui automàtica i transparent per l'usuari.

L'accés es farà a través d'un navegador Web. El contractista ha de garantir el correcte ús del sistema amb els navegadors estàndards llistats a l'apartat 6.5.12 Especificacions web, en les versions que correspongui en cada moment segons l'evolució d'aquests mateixos.

L'adreça serà un domini o subdomini de la Diputació de Barcelona i cal que sigui accessible des de l'accés restringit (<https://dibaaps.diba.cat/vus/login.asp>) quan l'usuari està autenticat amb SAML veure apartat 6.6. Gestió d'usuaris.

### **6.5.10 Pla de còpies**

Forma part del contracte la realització de les còpies de seguretat necessàries per garantir la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.

A més dels mínims necessaris per a l'acompliment de l'ENS (veure apartat 6.5.3 Acompliment ENS), es proveiran mecanismes de còpies en calent a intervals no superiors a una hora durant la jornada.

Aquests mecanismes permetran recuperar la informació de la jornada a una hora determinada.

En conseqüència, i en el pitjor dels casos, la informació no recuperable correspondria a l'última hora de la jornada. Aquest és un requisit imprescindible que la solució proposada ha d'acomplir.

Es presentarà així mateix un pla de contingència que garanteixi la restauració de la informació en un màxim de dues hores.

Caldrà fer una prova anual de restauració de Base de Dades a l'entorn de qualitat i sobre la qual s'interaccionarà, per tal d'assegurar que en cas de necessitat aquesta mesura de contingència està validada.

### **6.5.11 Auditoria i generació de traces.**

La solució haurà de proporcionar un mecanisme de traçabilitat de la informació que permeti, entre d'altres:

- Guardar auditoria dels accessos a documents i expedients així com dels documents i expedients eliminats. Aquesta auditoria guardarà com a mínim les dades necessàries per a l'acompliment de l'ENS (en el nivell determinat en el PCAP) i el RGPD.
- Registrar errors produïts al sistema.
- Registrar errors en la integració amb sistemes externs.
- Registrar situacions sospitoses de comportament o configuració anòmla.
- Registrar les accions realitzades de forma automàtica pel sistema.

### **6.5.12 Especificacions web**

A continuació es detallen els requisits tècnics web que ha d'acomplir la solució.

- El codi HTML ha de validar la seva estructura segons els criteris de la W3C: <http://validator.w3.org>
- S'han de complir els criteris d'accessibilitat de la W3C en doble A. Idealment s'han de resoldre tots els errors estrictes. Validador: <http://www.tawdis.net>
- El disseny responsiu haurà d'adaptar-se als estàndards i punts de salt de Bootstrap (<https://getbootstrap.com/docs>) en el moment de la formalització del contracte.
- Es requereix compatibilitat amb els següents navegadors: Chrome, Firefox, Safari i Edge.
- Es treballarà amb el joc de caràcters UTF-8.

El conjunt de funcionalitats de la plataforma ha de ser únic i comú per tots els usuaris.

## **6.6 Gestió d'usuaris**

### **6.6.1 Autenticació**

L'autenticació per part dels usuaris ha d'estar integrat amb l'estàndard SAML 2 que proporcionarà la Diputació de Barcelona.

Quan un usuari s'autentiqui a la solució, SAML proporcionarà informació sobre l'ens al qual pertany i el perfil veure l'apartat 6.6.3. Perfils d'usuari que representa en aquest ens. Un mateix usuari pot pertànyer a més d'un ens i representar diferents perfils en cadascun d'ells.

### **6.6.2 Circuits**

#### **6.6.2.1 Alta**

Per a que un usuari pugui accedir a la solució cal donar-lo d'alta d'una banda al sistema d'autenticació de la Diputació de Barcelona, i de l'altra a la solució. Totes dues altes són imprescindibles.

#### **Alta a la Diputació de Barcelona**

La incorporació d'un usuari a la solució vindrà precedida per la petició de l'ens a la Diputació d'incloure aquest usuari a la solució. Un cop l'usuari estigui correctament donat d'alta al SAML corporatiu i tingui assignada la solució, ens i perfil, tindrà la capacitat d'accedir-hi.

#### **Alta a la solució**

A més cal donar d'alta l'usuari a la solució, aquesta tasca la durà a terme l'empresa contractista a petició de la Diputació en el cas que l'ens sigui de la modalitat assistida.

Per als ens en modalitat d'autogestió, serà el propi ens qui doni d'alta a l'usuari a la plataforma.

### 6.6.2.2 Baixa

Quan calgui donar de baixa un usuari, caldrà donar-lo de baixa tant a la Diputació com a la solució.

#### **Baixa a la Diputació de Barcelona**

L'ens sol·licitarà la baixa de l'usuari a la Diputació. En aquests moments se li bloquejarà l'accés i per tant l'usuari no es podrà autenticar per a l'entitat que sol·licita la baixa.

#### **Baixa a la solució**

Des de la Diputació es demanarà la baixa d'usuari a l'empresa contractista. Aquesta habilitarà els mecanismes per a que l'usuari no pugui accedir a la solució.

No s'esborrarà la informació relativa a l'usuari que es doni de baixa i es mantindrà accessible per a futures peticions d'informació o auditories.

### **6.6.3 Perfils**

Els accessos i els permisos que els usuaris tenen a la solució han de venir determinats pels perfils que se'ls assigni. Un usuari pot tenir més d'una entitat assignada i a cadascuna d'elles pot tenir més d'un perfil diferent assignat.

Els perfils enumerats en aquest apartat són els que s'especificaran al SAML de la Diputació a l'hora de donar d'alta un usuari. En el moment de l'autenticació, SAML informarà a la solució de la identitat de l'usuari, l'ens i el perfil que representa dins l'ens. El perfil que facilita SAML a la solució és a títol informatiu. Les atribucions assignades al perfil, segons es descriu a continuació, seran gestionades per la solució.

Un perfil de nivell superior acumula els permisos assignats a perfils inferiors.

#### 6.6.3.1 Administrador global

Persona que tindrà accés a la configuració general. Principalment reservat per personal de Diputació de Barcelona i personal de l'empresa contractista responsable del manteniment de les configuracions. El permetrà com a mínim:

- Crear nous models d'entitat.
- Modificar les configuracions, parametritzacions i automatitzacions adaptades als models d'entitat.
- Fer canvis de parametrització en qualsevol entitat
- Realitzar canvis massius que afectin a models d'entitat i/o a entitats concretes.

#### 6.6.3.2 Administrador d'entitat

Persona dins d'una entitat amb privilegis i permisos més ampliat que la resta d'usuaris de la seva entitat. Restringit a l'entitat a la que pertany. El permetrà com a mínim:

- Accés a tots els expedients i els seus documents independentment de l'estat.
- Eliminar els documents.

En la modalitat de servei assistida, aquest perfil no pot canviar la configuració definida per a l'entitat sense autorització de la Diputació de Barcelona.

En el model d'autogestió aquest perfil pot canviar la configuració de la seva entitat però no la del model. A tall d'exemple, un administrador d'entitat no podrà fer canvis en l'estructura del quadre de classificació o en la definició de les tipologies documentals sense autorització de la Diputació de Barcelona.

#### 6.6.3.3 Tramitador

Persona dins l'entitat encarregada de la gestió diària de la tramitació electrònica. Restringit a l'entitat a la que pertany. Els permetrà com a mínim:

- Realitzar cerques massives dins l'entitat en les sèries o procediments als que tenen accés.
- Crear i modificar expedients i documents que estiguin en estat obert.
- Reobrir expedients tancats i no transferits.
- Crear i modificar tasques i tràmits.
- Signar documents.
- I tot el que contempla el plec de clàusules a l'apartat de tramitació.

#### 6.6.3.4 Consulta

Persona dins l'entitat que només pot visualitzar i en cap cas modificar les dades. Restringit a l'entitat a la que pertany. Els permetrà com a mínim:

- Cerques massives dins l'entitat restringit als expedients amb permisos d'accés.
- Accedir a documents i expedients als que té accés.

#### 6.6.3.5 Arxiver

Persona encarregada de les funcions d'arxiu. Restringit a l'entitat a la que pertany. Els permetrà com a mínim:

- Accés a tots els expedients i els seus documents independentment de l'estat.
- Eliminar documents signats independentment del seu estat.
- Modificar de manera massiva les metadades del codi de classificació i tipologies documentals en documents i expedients, independentment de l'estat.
- Bloquejar i desbloquejar expedients per revisar-los.
- Executar les transferències en bateria a l'arxiu definitiu una vegada aprovada la transferència.

#### 6.6.3.6 Usuaris externs

Quant als usuaris externs a la solució, especialment usuaris externs que han de signar documents, les ofertes proposaran un sistema d'autenticació segur i flexible alhora.

La solució contemplarà les autoritzacions necessàries per a comprovar que un usuari extern pot interactuar amb els sistema (signar un document per exemple). Aquesta autorització s'emetrà a nivell d'usuari intern autoritzat, sense que requereixi altres



tasques d'administració com ara que l'usuari extern es doni d'alta a l'ens, a la Diputació o a la solució.

Les propostes hauran d'incloure com a mínim els mètodes d'autenticació i signatura amb certificats digitals emesos per autoritats certificadores homologades. Entre les autoritats certificadores admeses hi haurà de constar com a mínim l'Entitat de Certificació del Consorci AOC.

També hauran d'incloure com a mínim els sistemes de claus concertades idCat mòbil i @clave.

#### 6.6.3.7 Ciutadania

L'accés de la ciutadania, tant per autenticar-se com per a la signatura de documents, serà a través de la Seu Electrònica.

Les propostes hauran d'incloure com a mínim els mètodes d'autenticació i signatura amb certificats digitals emesos per autoritats certificadores homologades. Entre les autoritats certificadores admeses hi haurà de constar com a mínim l'Entitat de Certificació del Consorci AOC.

També hauran d'incloure com a mínim els sistemes de claus concertades idCat mòbil i @clave.

## 7 **Posada en marxa del servei**

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats en aquest Plec de prescripcions tècniques amb la posada en producció de la solució per als dos primers ens beneficiaris.

En aquesta fase, la contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC.

El pla de posada en marxa ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable de la data d'inici de la prestació. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

La DSTSC establirà un equip de tècnics format per personal de la DSTSC i el Gabinet (en endavant equip de treball Diputació) que treballarà conjuntament amb l'empresa contractista en la fase de posada en marxa.

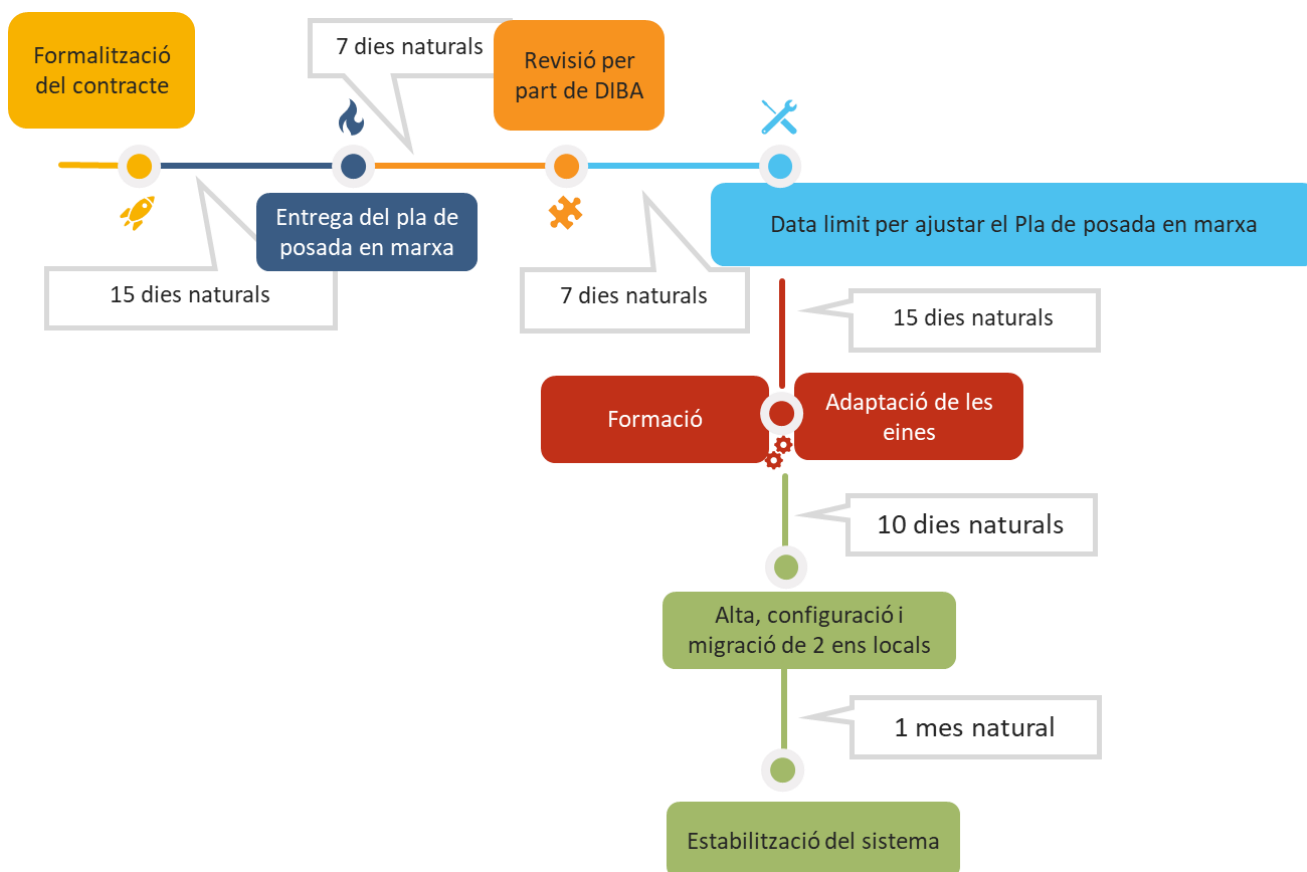
El cost econòmic que impliqui o que derivi de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa s'ha d'entendre inclòs en el pressupost total del contracte, no generarà cap dret econòmic a la contractista, per tant, cap despesa per a la Diputació de Barcelona.

### 7.1 **Condicions generals**

Per facilitar la implantació del servei, la posada en marxa s'estructura en diferents fases, atenent a una proposta cronològica dels treballs a realitzar des de la formalització del contracte, en concret:

- Presentació, validació i esmenes del pla de posada en marxa

- Traspàs de coneixement
- Adaptació de les eines
- Alta, configuració i migració de 2 ens locals
- Estabilització del sistema i avaluació de la implantació



## 7.2 Presentació, validació i esmenes del pla de posada en marxa

Dins del termini de 15 dies naturals a partir de la formalització del contracte, la contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

El Pla de posada en marxa inclourà la descripció documentada del model de governança segons es descriu a l'apartat 4 Governança del servei.

Quant a les comunicacions, la documentació inclourà els canals a utilitzar entre els participants, freqüències, calendari i circuits.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista l'execució de les diferents fases que conformen la posada en marxa del servei.

El personal de l'empresa contractista i l'equip de treball Diputació avaluaran i ajustaran conjuntament el Pla consensuant la totalitat de les fites definides, així com la verificació del calendari de realització i el nombre i perfil dels recursos involucrats.

L'equip de Diputació, en un termini de 7 dies naturals des de la presentació del Pla, donarà el vistiplau al pla de posada en marxa o bé hi presentarà esmenes

L'empresa contractista disposarà d'un termini de 7 dies naturals per a ajustar el pla de posada en marxa d'acord amb les modificacions acordades.

### **7.3 Traspàs de coneixement**

Un cop validat el Pla de posada en marxa i en paral·lel a la fase d'adaptació del sistema hi haurà un traspàs de coneixement inicial adreçat als usuaris del sistema d'informació de la Diputació de Barcelona. Aquestes sessions, sigui quina sigui la seva periodicitat, es podran realitzar tant en modalitat telemàtica com presencial (en aquest cas serà a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona a Barcelona ciutat), segons criteri de l'equip de treball Diputació i capacitaran als usuaris en el funcionament i operativa diària del nou sistema. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol de les dues modalitats, sense que això generi cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Aquest traspàs de coneixement inicial es reforçarà, en cas necessari, amb sessions d'especialització posteriors que garanteixin l'assoliment d'un coneixement expert per part de personal de Diputació sobre les eines proveïdes pel contractista.

L'empresa contractista disposarà d'un termini màxim de 21 dies naturals per completar el traspàs de coneixement inicial.

### **7.4 Adaptació de les eines**

En paral·lel al traspàs de coneixement, l'empresa contractista haurà de realitzar les adaptacions o parametritzacions necessàries al sistema segons la proposta tècnica pactada amb l'equip de treball Diputació.

Aquesta fase d'adaptació inclou la creació de patrons d'entitats i taules mestres, i també l'alta d'administradors globals, entre d'altres.

L'empresa contractista disposarà d'un termini màxim de 10 dies naturals per finalitzar aquesta etapa específica d'adaptació i tenir documentada la configuració per a cada model d'entitat.

### **7.5 Alta, configuració i migració de 2 ens locals**

Un cop adaptades les eines i revisades per l'equip de treball de Diputació, l'empresa contractista disposarà de 15 dies naturals per a donar d'alta, configurar, capacitar el personal i realitzar la migració dels 2 primers ens locals a incorporar a la plataforma.

### **7.6 Estabilització del sistema**

Finalitzades les fases anteriors, es deixarà un període d'1 mes natural per a l'estabilització del sistema i la realització de les tasques de seguiment i avaluació de la solució implantada.

## **8 Canals de comunicació**

La Diputació facilitarà al contractista l'accés a un canal de Microsoft Teams com a canal àgil de comunicació i interrelació audiovisual dels equips de treball.

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el producte Redmine. La comunicació d'incidències o de peticions es realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en el Redmine.

En el cas d'incidències crítiques o urgents, els referents de la Diputació de Barcelona utilitzaran el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7 i utilitzant el català o castellà com a llengua. Posteriorment la petició s'anotará també en el Redmine.

Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per la gestió interna de les tasques es facilitarà la integració sense cost per a la Diputació de Barcelona.

Si la integració amb l'eina de l'empresa contractista no és possible, la DSTSC proporcionarà un usuari d'accés al seu sistema amb l'únic objectiu de garantir l'actualització de les dades. En qualsevol cas la gestió del compliment d'ANS serà a càrrec del contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la DSTSC.

El contractista i els tècnics de Diputació de Barcelona realitzaran reunions periòdiques tant tècniques com de caràcter funcional per prioritzar de forma conjunta les incidències referents a ens locals beneficiaris dels serveis prestats per Diputació.

## **9 Equip de treball**

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu nombre i percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Delegat de protecció de dades.
- Responsable del contracte.
- Referent del servei de suport.
- Tècnics.

El contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

Aquesta licitació requereix els següents perfils:

### **9.1 Responsable del contracte**

Serà funció del Responsable del contracte de la contractista les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la Diputació de Barcelona es designarà la persona o l'equip que realitzarà funcions anàlogues.

El Responsable del contracte de l'empresa contractista ha conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el contracte tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

El responsable del contracte realitzarà les funcions de coordinació i tècniques següents:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini l'equip de coordinació de la Diputació.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de treball.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, incidències, problemes, consultes, peticions, entre d'altres.
- Gestió de l'escalat. Els incidents (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

El percentatge de dedicació del Responsable del contracte serà del 10% en relació a la seva jornada laboral, aplicat sobre el còmput total anual d'hores que estableix el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil no només destinat a la seva localització, sinó per respondre en qualsevol moment a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i per requerir, fins i tot, la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona.

## **9.2 Responsable del servei de suport i referent tècnic**

Aquesta figura serà responsable de la coordinació dels serveis en general. Aquesta coordinació comporta conèixer el detall de tots els aspectes relatius a la prestació del servei, siguin aquests aspectes de naturalesa tècnica, tecnològica o administrativa.

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la Diputació de Barcelona i qui coordinarà els tècnics del contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada.

Per part de la Diputació de Barcelona, el Gabinet designarà un coordinador que realitzarà les funcions de coordinació interna i interlocució.

Serà responsabilitat del responsable del servei de suport de l'empresa contractista conèixer en profunditat el servei fixat en el present contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en l'execució tingui els coneixements necessaris per a desenvolupar les tasques assignades i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de supervisar la documentació generada i vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte o acordats durant les reunions de seguiment.

Assumirà les funcions següents:

- Supervisar el servei de suport als ens locals.
- Fer el seguiment de la qualitat del mateix.
- Recopilar i comunicar els criteris acordats conjuntament amb Diputació.
- Vetllar per l'assignació dels recursos suficients al servei de suport d'acord amb l'oferta realitzada pel contractista.
- Elaborar indicadors d'atenció a l'usuari i d'ús i funcionament del servei prestat, i elaborar propostes de millora.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per a la correcta execució del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La valoració del cost dels treballs de la part variable del contracte.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.

El percentatge de dedicació del Responsable del servei de suport i referent tècnic serà del 100% en relació a la seva jornada laboral, aplicat sobre el còmput total anual d'hores que estableix el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil no només destinat a la seva localització, sinó per respondre en qualsevol moment a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i per requerir, fins i tot, la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona.

### **9.3 Delegat de Protecció de Dades (DPD)**

Serà el responsable de garantir l'acompliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) per part de l'equip de treball del contractista. Figura obligatòria al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, general de protecció de dades (RGPD), per a les administracions públiques i els seus encarregats del tractament de dades personals.

Tindrà com a mínim les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat des del disseny i per defecte del projecte.
- Informar i assessorar a l'encarregat del tractament i als empleats que s'ocupin del tractament de les obligacions que els incumbeixen en virtut del RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa el RGPD, d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres i de les polítiques de l'encarregat del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del personal que participa en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.
- Cooperar amb els responsables de protecció de dades de la Diputació de Barcelona i dels ens beneficiaris de la solució en qüestions relatives al tractament objecte del present plec, inclosa l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, la consulta prèvia davant l'autoritat, i, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.
- Exercir les seves funcions prestant la deguda atenció als riscos associats a les operacions de tractament, tenint en compte la naturalesa, l'abast, el context i fins del tractament.

### **9.4 Tècnics**

El contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte del nombre de tècnics suficients per garantir l'execució i qualitat del servei, amb un nivell de dedicació en relació a la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes, o per raó de campanyes o canvis en els equips de govern derivat de processos electorals, en cas necessari, el contractista reforçarà el servei de suport per poder donar resposta a l'augment de trucades i peticions de servei.

Els tècnics assumiran les tasques següents:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, parametrizacions, configuracions, adaptacions, entre d'altres.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions.



- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altre tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de contracte.
- Així com totes aquelles altres tasques que identificades en el present Plec de prescripcions tècniques no siguin competència del Responsable del contracte o del Referent del servei de suport.

La dotació de recursos destinats al servei de suport serà proporcional al nombre d'usuaris de la plataforma, i en tot cas ha d'acomplir amb l'ANS descrit a l'apartat 10 Acords de nivell de servei (ANS).

### **9.5 Regles especials en relació al personal del contractista**

Amb caràcter general i en relació a l'equip de treball determinat, en el seu conjunt, el contractista ha de tenir present:

- Correspon exclusivament al contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.
- El contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- El contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- El contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substituït haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir el contractista en la seva proposta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima de 1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de

coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.

- El contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal del contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

## **10 Acords de nivell de servei (ANS)**

Els ANS permeten obtenir indicadors per a avaluar el grau de compliment del contracte.

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat mensual, considerant l'horari de la prestació del servei i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels responsables, tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de la contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari, seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis cal tenir en compte que els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències o peticions. A més cal tenir en compte que el temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb l'execució de noves peticions.

A efectes de concreció i control de l'ANS considerem les definicions següents:

- Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que aquesta l'assumeix assignant-li els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.
- Informe de valoració: és el temps transcorregut entre la comunicació de la petició a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe de valoració i la retorna a la DSTSC.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula 6.2.3.2 del PPT.

### **10.1 Gestió d'incidències**

S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents temps de resposta i de resolució:

Crítica - Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema, i per tant a tots els ens usuaris, o que no permeten treballar amb el sistema de producció.

Es considerarà també com a crítica qualsevol incidència en una funcionalitat que pugui tenir conseqüències jurídiques al menys per un ens usuari.

- Temps de resposta: 1 hora laborable.
- Temps de resolució: 4 hores laborables.

Urgent - Incidències que afecten a més d'un 10% de les entitats en almenys una funcionalitat.

- Temps de resposta: 2 hores laborables.
- Temps de resolució: 8 hores laborables.

Important - Incidències que afecten fins a un 10% de les entitats en almenys una funcionalitat.

- Temps de resposta: 2 dies laborables.
- Temps de resolució: 10 dies laborables.

Baixa - Incidències que no aturen l'operativa diària i no afecten a una funcionalitat bàsica.

- Temps de resposta: 5 dies laborables.
- Temps de resolució: 15 dies laborables.

### **10.2 Atenció del servei de suport municipal**

Els temps de resposta del servei telefònic de suport:

- Atenció de la trucada: Cada hora de prestació de servei s'obtindrà la mitjana del temps de resposta. Cap d'aquestes mitjanes podrà superar els 30 segons.
- Retorn de la trucada: el temps de resposta d'una trucada que no s'ha pogut atendre ha de ser màxim de 30 minuts.
- Retorn d'un correu electrònic: el temps de resposta d'una petició que arriba per correu electrònic és de 2 hores següents a la seva recepció.

### **10.3 Actualització de versió estàndard**

Un cop l'empresa contractista certifiqui i alliberi una nova versió de la seva solució, aquesta versió estarà en producció per als ens usuaris de la solució en el termini màxim de 30 dies naturals a partir de la seva alliberació.

### **10.4 Canvis de configuracions**

#### **10.4.1 Canvis de configuració massives**

Les tasques de canvis de configuració que afectin a tots els ens, als ens d'un mateix model o a un únic ens però impliquin canvis massius en les dades o configuracions tindran un temps de resolució depenent de la categorització de la urgència del canvi.

**Urgent** – Canvis en la configuració que impliquen la generació de metadades incorrectes, un comportament disfuncional de la solució o que s'allunyen del model e-SET.:

- Temps de resposta: 2 hores laborables
- Temps de resolució: 8 hores laborables

**Normal** - Canvis en la configuració que no impliquen la generació de metadades incorrectes, no provoquen un comportament disfuncional de la solució i no s'allunyen del model e-SET:

- Temps de resposta: 2 dies laborables
- Temps de resolució: 10 dies laborables

#### **10.4.2 Canvis de configuració puntuals**

Les tasques de canvis de configuració puntuals (a tall d'exemple: canvis en els permisos d'un usuari, canvis en una unitat de treball, canvis en la declaració d'un càrrec, entre d'altres) que afectin només a una entitat i no impliquin canviar dades o configuracions de forma massiva tindran el següent temps de resolució.

- Temps de resposta: 2 hores laborables
- Temps de resolució: 8 hores laborables

#### **10.4.3 Alta i baixa d'ens**

Una de les tasques principals a l'hora d'incorporar un nou ens és importar la informació provinent del sistema de gestió d'expedients que l'ens tenia fins aleshores. Per aquesta tasca s'estableix un ANS màxim de 20 dies laborables per a la càrrega de dades a partir de la petició feta per personal de la DIBA i un cop les dades han estat facilitades.

En el cas de baixa de la plataforma d'un ens, l'exportació de la informació (dades i documents) d'acord amb l'apartat *Baixa d'una entitat i exportació de la informació* té un ANS màxim de 20 dies laborables per a disposar físicament de les dades a partir de la petició feta per personal de la DIBA.

### **10.5 Disponibilitat del servei**

La solució oferta per l'empresa contractista amb el seu correcte i òptim funcionament, ha d'estar operativa 24x7, és a dir, les 24 hores del dia tots els dies de l'any. A tal efecte, i amb l'objectiu d'assolir un 99,90% de continuïtat del servei en producció, ha d'anar dirigit a l'exercici i acompliment de la prestació dels serveis implicats en el present plec.

En el casos en què s'hagi de procedir a la realització de tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions o millores en els equips, programari o infraestructures, o de qualsevol altre element inclòs en el model de servei SaaS, s'haurà de procedir a la seva planificació, adaptant-se a la franja horària prevista a l'apartat 6.5.4. Correccions, actualitzacions de la solució i canvis de versió.

**Definició de temps de disponibilitat:** és la suma del temps, en minuts, en què el sistema ha estat disponible durant el període de temps establert com a mesura (un mes).

**Definició de rati de disponibilitat:** és la relació del temps de disponibilitat respecte del temps total en minuts d'un (1) mes natural.

Es demana una disponibilitat amb un rati mensual del 99,90%. Aquest rati equival a una aturada del servei de com a màxim 45 minuts al mes.

**Definició de temps d'increment de recursos.** Pel que fa a la petició d'increment de recursos per pics de demanda, es demana un temps de resolució (provisió dels recursos a l'entorn productiu) de 16 hores laborables un cop feta la petició per part de la Diputació de Barcelona.

### **10.6 Temps de retorn**

El temps de retorn es mesura des del moment en que es llença una sol·licitud al sistema fins a que aquest mostra la resposta per pantalla.

Utilitzant eines automàtiques de simulació de sol·licituds, es mesurarà el temps de retorn per a cadascun de les següents sol·licituds:

- Inserció d'un document.
- Inserció de la signatura en un document.
- Càrrega de la interfície inicial un cop validat l'usuari.
- Consulta d'expedients i consulta de documents quan retorna menys de 100 ítems.

El temps de retorn per a cadascun d'aquestes sol·licituds es mesurarà cada 15 minuts de 9h a 18h, de dilluns a divendres no festius. Cada hora es farà la mitjana de les 4 mesures preses.

S'estableix com a ANS el temps de 5 segons de la mitjana horària per a cadascun dels esdeveniments enumerats.

### **10.7 Posada en marxa del servei**

A l'apartat 7 es descriuen les fases i terminis d'aquestes per a la posada en marxa del servei.

Al mateix apartat s'especifica un termini total de 60 dies naturals (15 + 7 + 7 + 21 + 10) des de l'inici de l'execució del contracte fins a la posada en marxa als 2 primers ens. Aquest termini de 60 dies naturals fixa l'ANS per a la posada en marxa del servei.

A l'apartat 6.4.2 s'estableix un termini de 6 setmanes (42 dies naturals) per a que l'empresa contractista desenvolupi la integració de la seva solució amb el sistema econòmic-financer de la Diputació. Aquest termini de 42 s'inclou dins els 60 dies naturals establerts en aquest ANS.

## 11 Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen per cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat i sobre la part fixa d'aquell període. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards intermesos.

La quantia màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, (10% del preu del contracte de la part fixa i 10% del pressupost base de licitació de la part variable) ni el total de les mateixes podrà superar el 50% en el seu conjunt, IVA exclòs

Cas d'incompliment dels acords de nivell de servei les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment següent:

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que la DSTSC detecti incompliments en els compromisos de serveis establerts els comunicarà formalment al contractista.
- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat al contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

### 11.1 Gestió d'incidències

- Crítiques: s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs
  - Per cada hora laborable completa que sobrepassi el temps de resposta fixat.

- Per cada 4 hores laborables completes que sobrepassi el temps de resolució fixat.
- **Urgents:** s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs
  - Per cada 2 hores laborables completes que sobrepassin el temps de resposta fixat.
  - per cada 8 hores laborables completes que sobrepassin el temps de resolució fixat.
- **Important:** s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs
  - Per cada 10 dies laborables complets que sobrepassin el temps de resposta fixat.
  - Per cada 20 dies laborables complets que sobrepassin el temps de resolució fixat.
- **Baixa:** s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs
  - Per cada 15 dies laborables complets que sobrepassin el temps de resposta fixat.
  - Per cada 30 dies laborables complets que sobrepassin el temps de resolució fixat.

### **11.2 Atenció del servei de suport municipal**

- **Atenció a la trucada:** Si durant 5 dies laborables seguits es supera el doble de l'ANS establert (s'obté alguna mitjana per franja horària de 60 segons o més), s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs
- **Retorn de la trucada:** s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs, per cada 60 minuts que sobrepassi l'ANS fixat.
- **Retorn d'un correu electrònic:** s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs, per cada 4 hores laborables que sobrepassin l'ANS fixat.

### **11.3 Actualització de versió estàndard**

S'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs, per cada 60 dies naturals que sobrepassin l'ANS fixat.

### **11.4 Canvis de configuracions**

#### **11.4.1 Canvis de configuracions massives**

- **Urgents:** s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs
  - Per cada 4 hores laborables completes que sobrepassin el temps de resposta fixat.
  - per cada 16 hores laborables completes que sobrepassin el temps de resolució fixat.
- **Normals:** s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs
  - Per cada 4 dies laborables completes que sobrepassin el temps de resposta fixat.
  - Per cada 20 dies laborables completes que sobrepassin el temps de resolució fixat.

#### **11.4.2 Canvis de configuració puntuals**

- S'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs



- Per cada 4 hores laborables completes que sobrepassin el temps de resposta fixat.
- per cada 16 hores laborables completes que sobrepassin el temps de resolució fixat.

#### **11.4.3 Alta i baixa d'ens**

- Alta: s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs, per cada dia laborable que sobrepassin l'ANS fixat.
- Baixa: s'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs, per cada dia laborable que sobrepassi l'ANS fixat.

#### **11.5 Disponibilitat**

- S'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs, per cada 0,02% (8,8 minuts al mes) de decrement sobre el rati mensual de disponibilitat del 99,90%.
- S'aplicarà una penalitat de 100 €, IVA exclòs, per cada 32 hores que sobrepassi l'ANS fixat per a la provisió de recursos en moments d'increment de demanda.

#### **11.6 Temps de retorn**

Si durant 3 dies seguits s'obté alguna de les mitjanes horàries, per a qualsevol sol·licitud, superior als 10 segons, s'estableix una penalització de l'1% de l'import mensual del contracte, IVA exclòs.

#### **11.7 Posada en marxa del servei**

S'estableix una penalització de 100 €, IVA exclòs, IVA exclòs, per cada 5 dies naturals que sobrepassin l'ANS fixat.

#### **11.8 Peticions vinculades a la bossa d'hores**

S'estableix una penalització de l'1% sobre el valor identificat a l'informe de valoració de la petició, IVA exclòs, per cada dia natural que sobrepassi el termini màxim fixat en el referit informe de valoració de la petició.

#### **11.9 Devolució del servei**

S'estableix una penalització de 100 €, IVA exclòs, per cada dia natural de retard que sobrepassi el termini màxim d'inici previst, fixat en tres mesos naturals abans de la finalització del contracte.

### **12 Devolució del servei**

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la Diputació de Barcelona. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el pla de devolució del servei, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

El contractista haurà de presentar com a part integrant de la seva proposta tècnica el Pla de devolució provisional, amb el contingut mínim següent:

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives, entre d'altres).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.
- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- Els contractes de serveis amb tercers que pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el pla de devolució del servei no podran superar el termini màxim de dues setmanes.

També s'haurà de proposar el pla de lliurament de:

1. Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtes).
2. Documentació. Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
3. Tota la informació dels ens gestionada per la solució. Aquesta informació inclourà: assentaments de registre, expedients, documents, usuaris, circuits de signatura, tercers, territori, organigrama, informació de la Seu Electrònica (catàleg de tràmits, cartes de servei, entre d'altres), permisos d'usuari, entre d'altres. En general inclourà tota aquella informació relacionada amb la prestació del servei enumerada a l'apartat 6.1 Solució per la gestió administrativa.

Tres mesos naturals abans de la finalització del contracte, la contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost adicional per a la Diputació de Barcelona per dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei ni cap cost econòmic adicional per a la Diputació de Barcelona.

Les incidències per les quals el seu temps de resolució finalitzi dins del termini de durada del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportará certificació de la seva destrucció

Per tal de facilitar el retorn final de la informació del sistema, s'establirà des de l'inici del contracte, proves d'extracció de dades amb periodicitat anual.

L'empresa contractista realitzarà bolcats ordinaris anualment tot confirmant l'actuació dins del document de seguiment mensual corresponent, i una particular a la finalització del contracte. L'objectiu d'aquests bolcats es garantir la integritat de la informació extreta i la capacitat d'exportació a altres sistemes en el moment de la devolució d'acord amb allò reflectit als apartats de les fases de devolució i transició.

Les extraccions seran complertes i els fitxers de dades resultants de l'extracció s'ajustaran a l'establert a l'apartat 6.3.2. Importació i exportació d'informació d'un ens.

### **13 Transició del servei**

En cas que hi hagi un canvi de contractistes i de solució, l'empresa, durant la vigència del contracte, haurà d'assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

### **14 Transferència tecnològica i de coneixement**

El contractista està obligat a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

Tanmateix, el personal designat per la DSTSC i el Gabinet a les prestacions adjudicades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

### **15 Accés remot per la prestació dels serveis contractats**

En cas de l'ús d'eines de control remot per poder assistir a l'usuari, caldrà que el contractista, durant l'execució del servei, reculli el consentiment exprés de l'usuari per poder utilitzar les eines de control remot necessàries per a la prestació del servei.

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i tenir en compte les recomanacions i guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part

d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

- La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.
- L'anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en que aquesta es salvaguarda.

L'ús de qualsevol o la totalitat d'aquestes eines no suposarà cap requeriment addicional que afecti a la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional.

## 16 Prova de concepte

La Diputació de Barcelona, a través de la DSTSC (que comptarà amb el suport del personal tècnic del Gabinet), es reserva el dret a demanar a les empreses licitadores (inicialment a la que s'hagi proposat com a adjudicatària), sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, la realització d'una prova de concepte, per tal de validar que la solució proposada s'ajusta a les funcionalitats que s'han recollit en aquest plec de prescripcions tècniques.

L'empresa proposada com a adjudicatària s'encarregarà de preparar a les seves instal·lacions el seu producte i facilitar l'accés a la DSTSC de manera que des d'un lloc de treball corporatiu que tingui instal·lada la maqueta estàndard corporativa es pugui realitzar la dita comprovació.

Per la prova de concepte serà necessari disposar de 2 models d'entitats: model ajuntament i model sector públic. Al model ajuntament necessitarem almenys 10 entitats configurades i al model de sector públic 2 entitats configurades.

Les dades bàsiques per la configuració dels models estan disponibles als annexos inclosos a l'apartat Annexos d'aquest Plec. Cas que per realitzar les proves amb totes les garanties necessiteu més informació de la que us facilitem, feu-nos-ho saber per indicar els valors concrets.

Per la configuració dels models:

- Oficina de registre (assumpte/modalitat): es requereixen 2 oficines una genèrica i una de factures. L'oficina per defecte d'entrada serà la genèrica.
- Tipologies documentals: les indicades a l'annex 1, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec. En el cas de la tipologia decret "DEC- DECRET D'ALCALDIA/ DECRET DE PRESIDENCIA (TD01-011)" serà auto- numerats i generen llibre de decret.
- Màscara de documents (segons la taula facilitada de tipologies a l'annex 1, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec) el format és:  
<codi tipologia documental>\_títol del document\_<data creació document>
- Quadre de classificació dels expedients:
  - Model ajuntament: les indicades a l'annex 2, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec.
  - Model sector públic: les indicades a l'annex 3, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec.

- Unitats de treball: les indicades a l'annex 4, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec.
- Catàleg de tràmits. les facilitades a l'annex 5, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec.
- Plantilles de documents: les facilitades a l'annex 7, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec.
- Model de metadades extres associades a expedient de la sèrie 1314: les facilitades a l'annex 8, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec.

Aquesta prova es farà amb el suport del Gabinet i de la DSTSC, a partir d'una verificació bàsica que permeti:

### **16.1 Validar que es mantenen interfícies i navegació coherent i comuna i ha de ser compatible amb la metodologia e-SET.**

- Totes les pantalles de la solució han d'estar integrades a nivell visual (homogènies a nivell gràfic) i no han de requerir entrar en diferents mòduls ni fer varies validacions per utilitzar la solució.
- Les eines s'han de poder configurar en català.
- La plataforma ha de ser compatible amb e-SET.
- Per comprovar aquests aspectes es duran a terme les següents operacions:
  - Una anotació des de la seu electrònica per a la petició de reagrupament familiar.
  - Des de la plataforma de tramitació, cal diligenciar l'anotació i enviar-la a tramitar a la unitat de treball de Serveis socials i informar a la unitat de treball d'Urbanisme. L'expedient de serveis socials per defecte ha de ser restringit a la unitat de treball de serveis socials.
  - Obrir expedient des de l'àmbit de serveis socials i carregar 2 documents addicionals. En l'expedient obert, generar un tràmit a un usuari tramitador que fa les funcions d'arquitecte municipal i donar permisos al document de sol·licitud.
  - Com a usuari tramitador arquitecte, comprovar la visualització del tràmit.
  - L'usuari tramitador arquitecte ha de carregar un informe a l'expedient i comprovar que no pot accedir a la resta de la documentació. Finalitzar el tràmit.
  - Com a usuari tramitador de serveis socials, comprovar l'estat de l'expedient i generar proposta de resolució. Enviar la proposta a la JGL.
  - Realitzar l'aprovació de la Junta de Govern Local. Generar acta i certificats dels acords. Generar notificacions.

### **16.2 Validar que es poden realitzar canvis en bateria en models d'entitats (amb una mostra de 2 models)**

Es validarà que el servei permeti que els canvis realitzats als models es traslladin de forma automàtica a les entitats que comparteixen aquell model. La mostra mínima és de 2 models.

- Afegir una tipologia documental no existent fins el moment.
- Modificar una tipologia documental existent per canviar la màscara de la tipologia documental; afegir la numeració automàtica i la generació de llibre.
- Eliminar una tipologia documental.
- Afegir nou grup de signatura.
- Crear una nova sèrie no existent al quadre de classificació.
- Modificar la funció, grup i sèrie d'un ítem del quadre de classificació.
- Eliminar una sèrie del quadre de classificació.
- Crear noves metadades de l'expedient corresponent a la sèrie 1314 – Sol·licitud accés a la informació pública. Aquest formulari ha de permetre recuperar dades emmagatzemades al sistema i vinculades a l'expedient com per exemple dades de registre; incloure altre informació per introduir-la manualment. El model està a l'annex 8, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec.
- Canviar una plantilla de model de document.

### **16.3 Validar que es poden realitzar canvis massius a totes les entitats**

Per comprovar aquests aspectes es duran a terme les següents operacions sobre les entitats existents:

- Afegir una tipologia documental no existent fins el moment.
- Modificar una tipologia documental existent per canviar la màscara de la tipologia documental; afegir la numeració automàtica i la generació de llibre.
- Reclassificar els documents creats d'una tipologia documental concreta a una altra tipologia. Per aquesta prova haurà d'existir diferents documents d'una mateixa tipologia.
- Afegir nou grup de signatura.
- Crear una nova sèrie no existent al quadre de classificació.
- Eliminar una sèrie del quadre de classificació sense expedients associats.
- Reclassificar expedients d'una sèrie concreta a una altra.
- Modificar el responsable de l'expedient de tots aquells expedients que tenen un valor concret.
- Crear noves metadades de l'expedient corresponent a la sèrie 1314 – Sol·licitud accés a la informació pública. El model està a l'annex 8, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec.
- Canviar una plantilla de model de document.

### **16.4 Validar la incorporació de metadades a expedient i document**

Es validarà:

- Incorporar noves metadades a expedients i documents.
- Vincular les metadades a un expedient a partir d'una sèrie específica del QdC.
- Vincular les metadades a un document per una tipologia documental concreta.
- Complimentar les metadades de forma automatitzada o manual.
- Consultar, mostrar i extreure les metadades introduïdes.

Per comprovar aquests aspectes es duran a terme les següents operacions:

- Definir un formulari senzill per la sèrie 1314 – Sol·licitud informació pública (model de l'annex 8, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec).
- Crear un nou expedient de la sèrie 1314 i omplir les metadades del formulari, cercar per alguna de les metadades introduïdes.

### **16.5 Validar l'automatització de documents perquè numeri automàticament i generi llibre**

Es validarà que una tipologia documental específica numeri automàticament quan s'aprovi i es guardi automàticament al llibre corresponent. Quan l'expedient del llibre no existeix el creï automàticament.

Per comprovar aquests aspectes es duran a terme les següents operacions:

- Configurar la tipologia documental *Informe de fiscalització* per a que la numeració sigui automàtica i generi el llibre corresponent a l'aprovar el document.
- Crear a un expedient administratiu un parell de documents del tipus corresponent a la sèrie configurada i afegir-li la signatura.
- Aprovar un dels documents que per ser el primer ha hagut de crear automàticament l'expedient del llibre.
- Aprovar el segon document, en aquest cas només ha de vincular-se a l'expedient del llibre.

### **16.6 Validar que les millores aportades en l'oferta existeixen.**

Comprovació material de l'existència i funcionament de les millores funcionals addicionals aportades a l'oferta del contractista.

- Es valorarà que la solució incorpori modelari de documents administratius proporcionats i mantinguts pel propi proveïdor sense cost addicional.
- Es valorarà que la solució incorpori l'opció d'enregistrar i retransmetre les sessions dels òrgans col·legiats telemàticament i la generació de videoactes sense cost addicional.
- Es valorarà la provisió sense cost addicional d'eines d'analítica sobre la totalitat de les dades de la solució proveïda.

### **16.7 Validar el rendiment i proves d'estrès**

Comprovació dels temps de resposta exposats a l'apartat "Temps de retorn". Aquestes proves es realitzaran en dos escenaris. Un usuari connectat, i simulació de 1.000 usuaris de 100 entitats diferents realitzant alhora la mateixa operació. En concret:



### **16.7.1 Cas d'ús d'un usuari:**

Per a l'escenari d'un usuari es comprovarà que el temps no excedeixi per a cada operació:

- Inserció d'un document (el facilitat a l'annex 6, inclòs a l'apartat Annexos d'aquest Plec ): 5 segons.
- Visualització del document anterior: 5 segons.
- Inserció de la signatura al document anterior: 5 segons.
- Càrrega de la plana inicial de la solució abans de validar-se: 3 segons.
- Validació de l'usuari: 5 segons.
- Càrrega de la interfície inicial un cop validat l'usuari: 5 segons.
- Consulta d'expedients quan retorna menys de 100 ítems: 5 segons.
- Consulta de documents quan retorna menys de 100 ítems: 5 segons.

### **16.7.2 Cas d'ús multiusuari:**

Per l'escenari dels 1000 usuaris es comprovarà que els temps anteriors no excedeixen el doble dels temps per a un sol usuari.

## **16.8 Incorporació d'un nou ens**

### **16.8.1 Cas d'ús configuració d'un nou ens**

Crear un nou ens que hereti les característiques de l'entitat model que s'ha indicat. La creació de la configuració d'un nou ens no potser un procés totalment manual.

Per comprovar aquest aspectes es duran a terme les següents accions:

- Crear un ens nou a partir del model definit com ajuntament.
- Revisar que la configuració pertany al model escollit: QdC; tipologies documentals; màscares de document; rols d'usuaris; grups de signatura; unitats de treball; plantilles de documents; oficines de registre.

### **16.8.2 Cas d'ús migració de dades**

Tal com s'especifica a l'apartat 6.3.2 Importació i exportació d'informació d'un ens, aquestes operacions es duran a terme sense l'aturada de cap servei proveït per la solució a les entitats no afectades per aquesta importació o exportació.

Es validarà que la importació d'informació d'un nou ens es pot dur a terme sense que calgui aturar el servei per a la resta d'ens.

## **16.9 Validar el funcionament de les integracions**

### **16.9.1 Integració d'aplicacions externes amb la solució**

Segons els requisits descrits a l'apartat 6.4.2 es validarà que la solució aporti una API que permeti la consulta i creació d'elements. En concret es validarà que des de fora la solució es pugui:

- Crear i consultar un expedient.
- Associar un document a un expedient.
- Crear un assentament de registre d'entrada i obtenir el justificant de presentació.

### **16.9.2 Integració de la solució amb els serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC).**

Dels sistemes proporcionats per l'AOC que es descriuen a l'apartat 6.4.3, en concret es validarà:

- Crear una notificació a la solució.
- Enviar aquesta notificació a eNotum.
- Recepcionar la notificació a eNotum.
- Comprovar des de la solució que la notificació s'ha recepcionat.

## **17 Annexos**

La documentació necessària pel correcte desenvolupament de les proves de concepte són les següents.

- Annex 1: Tipologies documentals.
- Annex 2: Quadre de classificació del model ajuntament.
- Annex 3: Quadre de classificació del model sector públic.
- Annex 4: Unitats de treball.
- Annex 5: Catàleg de tràmits.
- Annex 6: Document d'exemple.
- Annex 7: Plantilla de document.
- Annex 8: Model exemple de fitxa metadades per la sèrie 1314 - sol·licitud informació pública.

| <b>ANNEX 1 - TIPOLOGIES DOCUMENTALS</b> |   |
|---|---|
| <b>Codi SeTDIBA</b>                     | <b>Nom SeTDIBA</b>  |
| ACORD                                   | ACORD (TD02-010)  |
| ACORD_JGL                               | ACORD JUNTA DE GOVERN (TD02-011)                          |
| ACORD_MC                                | ACORD MODIFICACIO CREDIT (TD02-010)                       |
| ACORD_PLE                               | ACORD DEL PLE (TD02-012)                                  |
| ACTA                                    | ACTA (TD10-010)   |
| ACTA_ARQ                                | ACTA D'ARQUEIG (TD99-051)                                 |
| ACTA_AVALU                              | ACTA D'AVALUACIO (TD10-019)                               |
| ACTA_CES                                | ACTA DE CESSAMENT DE PERSONAL O CÀRREC (TD01-023)         |
| ACTA_COM                                | ACTA COMISSIÓ INFORMATIVA (TD010-010)                     |
| ACTA_COMPR_OB                           | ACTA DE COMPROVACIO D'OBRES (TD10-018)                    |
| ACTA_INSPEC                             | ACTA D'INSPECCIO (TD99)                                   |
| ACTA_JGL                                | ACTA DE LA JUNTA DE GOVERN LOCAL (TD10-010)               |
| ACTA_JP                                 | ACTA JUNTA DE PORTAVEUS (TD010-010)                       |
| ACTA_PLE                                | ACTA PLE (TD10-010)                                       |
| ACTA_RECEP                              | ACTA DE RECEPCIO (TD10-012)                               |
| ADDEN                                   | ADDENDA (TD99-254)  |
| ADJUNT                                  | ADJUNT (TD99)   |
| ALB                                     | ALBARA (TD99-052)   |
| ALEG                                    | AL·LEGACIO (TD16-010)                                     |
| ALTA_ILT                                | ALTA DE LA INCAPACITAT TEMPORAL- ILT (TD11-023)           |
| ANUNCI                                  | ANUNCI (TD08-010)   |
| AUTO                                    | AUTORITZACIO (TD01-018)                                   |
| AVAL                                    | AVAL (TD99-053)   |
| AVAL_SCL                                | AVAL DOCUMENT COMPTABLE (TD99-053)                        |
| BAIXA_ILT                               | BAIXA PER INCAPACITAT TEMPORAL- ILT (TD11-024)            |
| BALAN                                   | BALANÇ (TD99-054)   |
| BASES                                   | BASES ( TD099-251)  |
| CARTES                                  | CARTES (TD06-011)   |
| CERT                                    | CERTIFICAT (TD11-013)                                     |
| CERT_EMPAD                              | CERTIFICAT EMPADRONAMENT (TD20-019)                       |
| CERT_FINAL                              | CERTIFICAT FINAL OBRA, SERVEI, SUBMINISTRAMENT (TD99-102) |
| CERT_JGL                                | CERTIFICAT JUNTA DE GOVERN (TD11-019)                     |
| CERT_MED                                | CERTIFICAT MEDIC (TD11-014)                               |
| CERT_PLE                                | CERTIFICAT PLE (TD11-013)                                 |
| CITAC                                   | CITACIO JUDICIAL O ADMINISTRATIVA (TD07-010)              |
| COM_PREVI                               | COMUNICAT PREVI (TD18-013)                                |
| COMP_RES                                | COMPTE RESULTATS (TD99-068)                               |
| CONTRACTE                               | CONTRACTE (TD03-010)                                      |
| CONV                                    | CONVENI (TD04-010)  |
| CONVOC                                  | CONVOCATORIA (TD06-014)                                   |
| CURRIC                                  | CURRÍCULUM (TD20-010)                                     |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|              |   |
|--------------|---|
| DACI         | DECLARACIO ABSENCIA CONFLICTE INTERES (TD05-010)        |
| DEC          | DECRET D'ALCALDIA/ DECRET DE PRESIDENCIA (TD01-011)     |
| DECLARA      | DECLARACIO (TD05-010)                                   |
| DECLARA_RESP | DECLARACIO RESPONSABLE (TD18-011)                       |
| DEN          | DENUNCIA (TD15-011)                                     |
| DILIG        | DILIGENCIA (TD12-011)                                   |
| DNI          | DOCUMENT NACIONAL D'IDENTITAT (TD20-                    |
| DOC_COMP_A   | DOCUMENTACIO COMPTABLE (AUTORIZACIÓ) (TD99-055)         |
| DOC_COMP_AD  | DOCUMENTACIO COMPTABLE (AD) (TD99-055)                  |
| DOC_COMP_D   | DOCUMENTACIO COMPTABLE (D) (TD99-056)                   |
| DOC_COMP_O   | DOCUMENTACIO COMPTABLE (O) (TD99-057)                   |
| DOC_COMP_PD  | DOCUMENTACIO COMPTABLE (PD) (TD99-055)                  |
| DOC_COMP_RC  | DOCUMENTACIO COMPTABLE (RC) (TD99-063)                  |
| DOC_COMP_REL | DOCUMENTACIO COMPTABLE relacions                        |
| DOC_JUSTIF   | DOCUMENTACIÓ JUSTIFICATIVA D'AJUTS I SUBVENCIONS (TD99) |
| EDI          | EDICTE, BAN (TD08-012)                                  |
| ESCRITURA    | ESCRITURA (TD11-015)                                    |
| ESTADIS      | ESTADÍSTICA (TD99-208)                                  |
| ESTUDI       | ESTUDI (TD13-011)                                       |
| EXAM         | EXAMENS (TD99-252)                                      |
| FAC_ABO      | FACTURA ABONAMENT (TD19-010)                            |
| FAC_ADJ      | FACTURA ADJUNTS (TD19-010)                              |
| FAC_E        | FACTURA EMESA (TD19-010)                                |
| FAC_JUS      | FACTURA PAGAMENTS A JUSTIFICAR (TD19-                   |
| FAC_R        | FACTURA (TD19-010)                                      |
| FAC_XML      | FACTURA ELECTRONICA (TD19-010)                          |
| FITXA        | DOCUMENTS FITXA (TD99-209)                              |
| FOTO         | FOTOGRAFIA (TD99-351)                                   |
| FULLS_NOMI   | FULLS DE NOMINA (TD11-026)                              |
| INDEX_ELEC   | ÍNDIX ELECTRONIC (TD99-210)                             |
| INF          | INFORME, DICTAMEN (TD13-013)                            |
| INF_FISC     | INFORME DE FISCALITZACIÓ (TD13-013)                     |
| INSTR        | INSTRUCCIONS (TD01-015)                                 |
| INVEN        | INVENTARI (TD99-202)                                    |
| JUST         | JUSTIFICANT (TD11-017)                                  |
| JUST_RECEP   | JUSTIFICANT DE RECEPCIO (TD09-010)                      |
| LIQ_PRESSUP  | LIQUIDACIO DEL PRESSUPOST (TD99-073)                    |
| LIQ_TRIB     | LIQUIDACIO TRIBUTARIA (TD99-067)                        |
| LIQUID_RRHH  | LIQUIDACIO I QUITANÇA (TD99-059)                        |
| LLIB         | LLIBRE (TD99)   |
| LLIB_FAM     | LLIBRE DE FAMILIA (TD20-026)                            |
| LLIC         | LLICENCIA (TD01-019)                                    |
| LLISTATS     | LLISTATS (TD99-203)                                     |
| MAIL         | CORREU ELECTRONIC (TD06-011)                            |
| MAN          | MANUAL (TD99-004)                                       |
| MEM          | MEMORIA (TD99-005)                                      |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|              |  |
|--------------|--|
| MI           | MANAMENT INGRES (TD99-060)   |
| MOCIO        | MOCIO (TD01-030)   |
| MP           | MANAMENT PAGAMENT (TD99-059)   |
| NIE          | NUMERO/ TARJETA D'IDENTITAT D'ESTRANGER (NIE/TIE) (TD20-020)               |
| NOMEN        | NOMENAMENT (TD01-021)  |
| NOTES        | NOTA RESUM (TD99)  |
| NOTIF        | NOTIFICACIO (TD07-011)   |
| OFICI        | OFICI (TD06-016)   |
| ORDEN        | ORDENANÇA (TD01-013)   |
| ORDRE_DIA    | ORDRE DEL DIA (TD06-018)   |
| PADRO        | PADRO (TD99-205)   |
| PASSP        | PASSAPORT (TD20-015)   |
| PERMIS       | PERMIS (TD01-020)  |
| PERMIS_COND  | PERMIS DE CONDUIR (TD20-016)   |
| PLA          | PLA (TD99-007)   |
| PLANOL       | PLANOL (TD99-107)  |
| PLEC_CLAUS   | PLEC DE CLAUSULES (TD03-012)   |
| PLICA        | PLICA (TD03-013)   |
| POLIS        | POLISSA (TD03-016)   |
| PREC         | PREC (TD01-033)  |
| PRESA_POS    | PRESA DE POSSESSIO (TD10-017)  |
| PRESSUP      | PRESSUPOST (TD20-017)  |
| PRESSUP_PUBL | PRESSUPOST PUBLIC (TD99-062)   |
| PROG         | PROGRAMA (TD99-009)  |
| PROJECT      | PROJECTE (TD99-010)  |
| PROP_ACORD   | PROPOSTA D'ACORD (TD10-010)  |
| PROP_DEC     | PROPOSTA DECRET (TD01-029)   |
| PROP_LIQ     | PROPOSTA DE LIQUIDACIO (TD99-071)  |
| PROV         | PROVIDENCIA (TD05-014)   |
| QUEIXA       | QUEIXA (TD15-014)  |
| RECLAM       | RECLAMACIO (TD15-012)  |
| RECURS       | RECURSOS (TD17-010)  |
| REGISTRE     | REGISTRE (TD99-206)  |
| REGLA        | REGLAMENT (TD01-014)   |
| REQUER       | REQUERIMENT (TD07-012)   |
| RESOL        | RESOLUCIO (TD01-016)   |
| SENTENC      | SENTENCIA (TD99-306)   |
| SOL          | SOL·LICITUD (TD14-010)   |
| TARGE        | TARGETA (TD20-021)   |
| TC1          | RLC, TC1. BUTLLETÍ DE COTITZACIÓ A LA SEGURETAT SOCIAL (TD99-069)          |
| TC2          | RNT, TC2. BUTLLETÍ DE COTITZACIÓ A LA SEGURETAT SOCIAL. RELACIO NOMINAL DE |
| TIF          | TARGETA D'IDENTIFICACIO FISCAL (TD20-027)                                  |
| TITOL        | TITOL (TD20-024)   |
| TRIBUTS      | AUTOLIQUIDACIONS TAXES, IMPOSTOS I PREUS PUBLICS (TD99-066)                |
| TSE          | TARGETA SANITARIA EUROPEA (TSE) (TD20-                                     |
| TSI          | TARGETA SANITARIA INDIVIDUAL (TSI) (TD20-                                  |

## ANNEX 2 - QDC MODEL AJUNTAMENT

### Funcions

|    | Nom   |
|----|---|
| 01 | ACCIÓ i ÒRGANS DE GOVERN                      |
| 02 | ORGANITZACIÓ i GESTIÓ ADMINISTRATIVA          |
| 03 | PERSONAL                                      |
| 04 | PATRIMONI                                     |
| 05 | RECURSOS ECONÒMICS i FINANCERS                |
| 06 | URBANISME, OBRES i MOBILITAT                  |
| 07 | SOSTENIBILITAT i MEDI AMBIENT                 |
| 08 | ORDENACIÓ i PROMOCIÓ DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA |
| 09 | POBLACIÓ i ELECCIONS                          |
| 10 | SERVEIS CULTURALS, DE L'ESPORT i EL LLEURE    |
| 11 | SERVEIS PER A L'EDUCACIÓ                      |
| 12 | SERVEIS PER AL BENESTAR i LA SALUT            |
| 13 | SEGURETAT i PROTECCIÓ CIUTADANA               |

### Grups

| Codi  | Nom   | Funció |
|-------|---|--------|
| 01.01 | Constitució i terme municipal / comarcal            | 01     |
| 01.02 | Cartipàs de la corporació local                     | 01     |
| 01.03 | Ple   | 01     |
| 01.04 | Alcaldia / Presidència                              | 01     |
| 01.05 | Junta de govern local                               | 01     |
| 01.06 | Comissions informatives                             | 01     |
| 01.07 | Junta de portaveus                                  | 01     |
| 01.08 | Comissions, Junes i Consells                        | 01     |
| 01.09 | Grups municipals / comarcals                        | 01     |
| 01.10 | Sindicatura municipal de greuges                    | 01     |
| 01.11 | Participació i atenció ciutadana                    | 01     |
| 01.12 | Creació, participació i dissolució d'organismes     | 01     |
| 01.13 | Activitat normativa (ordenances i reglaments)       | 01     |
| 01.14 | Polítiques i programes de govern                    | 01     |
| 01.15 | Comunicació, protocol i relacions externes          | 01     |
| 02.01 | Estructura administrativa i organigrama             | 02     |
| 02.02 | Planificació, control administratiu i transparència | 02     |
| 02.03 | Gestió dels documents i de la informació            | 02     |
| 02.04 | Gestió de les comunicacions                         | 02     |
| 02.05 | Gestió de les aplicacions TIC                       | 02     |
| 02.06 | Actuacions jurídic-administratives                  | 02     |
| 02.07 | Convenis  | 02     |
| 02.08 | Contractació administrativa i assistència tècnica   | 02     |
| 03.01 | Organització dels recursos humans                   | 03     |
| 03.02 | Selecció de personal                                | 03     |
| 03.03 | Provisió de llocs de treball                        | 03     |
| 03.04 | Prestació i finalització del servei actiu           | 03     |
| 03.05 | Jornada de treball                                  | 03     |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 03.06 | Permisos, llicències, vacances i assumptes personals           | 03 |
| 03.07 | Sistema retributiu i previsió social                           | 03 |
| 03.08 | Formació i perfeccionament                                     | 03 |
| 03.09 | Seguretat i prevenció de riscos laborals                       | 03 |
| 03.10 | Règim disciplinari   | 03 |
| 03.11 | Relacions laborals   | 03 |
| 04.01 | Administració de béns i drets                                  | 04 |
| 04.02 | Adquisició de béns i drets                                     | 04 |
| 04.03 | Alteració de la qualificació jurídica dels béns                | 04 |
| 04.04 | Ús de béns i drets   | 04 |
| 04.05 | Defensa de béns i drets  | 04 |
| 04.06 | Alienació de béns i drets                                      | 04 |
| 04.07 | Permuta  | 04 |
| 05.01 | Gestió del pressupost  | 05 |
| 05.02 | Fiscalització econòmico-financera                              | 05 |
| 05.03 | Impostos   | 05 |
| 05.04 | Subvencions  | 05 |
| 06.01 | Planejament urbanístic   | 06 |
| 06.02 | Gestió urbanística   | 06 |
| 06.03 | Informació del territori                                       | 06 |
| 06.04 | Ordenació i ús de la via pública i mobilitat                   | 06 |
| 06.05 | Gestió de les obres de la corporació local i d'infraestructura | 06 |
| 06.06 | Regulació de les obres de particulars i de tercers             | 06 |
| 06.04 | Ordenació i ús de la via pública i mobilitat                   | 06 |
| 07.01 | Conservació i protecció de l'entorn natural                    | 07 |
| 07.02 | Subministraments bàsics  | 07 |
| 07.03 | Gestió de residus  | 07 |
| 07.04 | Control de la salubritat                                       | 07 |
| 07.05 | Control d'animals  | 07 |
| 07.06 | Regulació de l'impacte de les activitats                       | 07 |
| 08.02 | Regulació de l'activitat agropecuària                          | 08 |
| 08.03 | Regulació del comerç, les fires i els mercats                  | 08 |
| 08.04 | Foment de l'activitat econòmica i l'ocupació                   | 08 |
| 08.05 | Informació i defensa del consumidor                            | 08 |
| 09.01 | Registres de població  | 09 |
| 09.02 | Estadístiques i censos de població                             | 09 |
| 09.03 | Processos electorals   | 09 |
| 10.01 | Planificació dels serveis culturals, de l'esport i el lleure   | 10 |
| 10.02 | Gestió dels equipaments culturals, de l'esport i el lleure     | 10 |
| 10.03 | Activitats culturals   | 10 |
| 10.04 | Activitats esportives i de lleure                              | 10 |
| 10.05 | Patrimoni cultural   | 10 |
| 11.01 | Planificació i control escolar                                 | 11 |
| 11.02 | Gestió dels centres educatius propis                           | 11 |
| 12.01 | Planificació dels serveis per al benestar i la salut           | 12 |
| 12.02 | Gestió dels equipaments per al benestar i la salut             | 12 |
| 12.04 | Atenció al benestar social                                     | 12 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>



|       |   |    |
|-------|---|----|
| 12.05 | Habitatge social  | 12 |
| 12.06 | Cooperació i solidaritat                                  | 12 |
| 12.07 | Gestió dels serveis funeraris                             | 12 |
| 13.01 | Planificació de la seguretat i protecció ciutadana        | 13 |
| 13.02 | Actuacions dels cossos de seguretat i protecció ciutadana | 13 |
| 13.04 | Control d'armes   | 13 |

### Sèries ajuntament

| Codi SeTDIBA | Nom SeTDIBA   | grupserie |
|--------------|---|-----------|
| 1004         | Delimitacions del terme municipal   | 01.01     |
| 1013         | Autoritzacions / delegacions de signatura   | 01.02     |
| 1014         | Cartipàs de la corporació local   | 01.02     |
| 1015         | Cessaments de regidors / consellers   | 01.02     |
| 1016         | Declaracions d'incompatibilitat de càrrecs electes  | 01.02     |
| 1017         | Declaracions d'interessos dels membres de la corporació local                                 | 01.02     |
| 1020         | Nomenaments de representants de la corporació local en òrgans col·legiats i altres organismes | 01.02     |
| 1021         | Nomenaments i delegacions de regidors / consellers  | 01.02     |
| 1023         | Registre d'interessos dels membres de la corporació local                                     | 01.02     |
| 1024         | Renúncies de l'alcalde i dels regidors / del president i dels consellers                      | 01.02     |
| 1025         | Retribucions i règim de dedicació de càrrecs electes  | 01.02     |
| 1026         | Constitució del Ple   | 01.03     |
| 1028         | Llibres d'actes del Ple de la corporació local  | 01.03     |
| 1030         | Mocions de censura  | 01.03     |
| 1029         | Mocions i proposicions  | 01.03     |
| 1032         | Sessions del Ple  | 01.03     |
| 1038         | Llibres de decrets d'alcaldia / presidència   | 01.04     |
| 1045         | Llibres d'actes de la Junta de Govern local / de la Comissió Permanent del Ple comarcal       | 01.05     |
| 1046         | Sessions de la Junta de Govern local / de la Comissió Permanent del Ple comarcal              | 01.05     |
| 1051         | Llibres d'actes de comissions informatives  | 01.06     |
| 1052         | Sessions de les comissions informatives   | 01.06     |
| 1053         | Actes de la Junta de portaveus  | 01.07     |
| 1054         | Sessions de la Junta de portaveus   | 01.07     |
| 1055         | Actes de Comissions, Juntes, Consells i Ponències   | 01.08     |
| 1069         | Expedients de Comissions, Juntes i Consells   | 01.08     |
| 1166         | Constitució de grups municipals / comarcals i nomenament de portaveus                         | 01.09     |
| 1171         | Queixes a la sindicatura municipal de greuges   | 01.10     |
| 1173         | Consultes populars  | 01.11     |
| 1176         | Iniciatives populars  | 01.11     |
| 1177         | Processos participatius   | 01.11     |
| 1178         | Queixes, suggeriments i propostes   | 01.11     |
| 1179         | Registre d'entitats i associacions del municipi   | 01.11     |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |  |       |
|------|--|-------|
| 3096 | Sol·licituds d'informació de caràcter general                                  | 01.11 |
| 1190 | Constitució i dissolució d'organismes  | 01.12 |
| 1204 | Participació en organismes   | 01.12 |
| 1207 | Participació en òrgans d'àmbit supramunicipal                                  | 01.12 |
| 3056 | Calendari fiscal   | 01.13 |
| 1214 | Modificacions de les ordenances de la corporació local                         | 01.13 |
| 1213 | Modificacions de les ordenances fiscals  | 01.13 |
| 1217 | Ordenances de la corporació local  | 01.13 |
| 1216 | Ordenances fiscals   | 01.13 |
| 1218 | Reglaments de la corporació local  | 01.13 |
| 1222 | Cartes de serveis  | 01.14 |
| 1223 | Plans d'actuació del mandat (PAM / PAC)  | 01.14 |
| 1224 | Plans de millora de barris   | 01.14 |
| 1225 | Plans d'inversió de la legislatura   | 01.14 |
| 1226 | Plans estratègics municipals (PEM) / comarcals                                 | 01.14 |
| 1227 | Plans, programes i projectes de govern   | 01.14 |
| 1233 | Manual / programa d'identitat visual de la corporació local                    | 01.15 |
| 3076 | Agenda dels càrrecs electes  | 01.15 |
| 1238 | Celebracions de cerimònia de casament civil                                    | 01.15 |
| 1239 | Fills predilectes i adoptius   | 01.15 |
| 1240 | Guardons, distincions, condecoracions i diplomes                               | 01.15 |
| 1242 | Organització d'actes protocol·laris  | 01.15 |
| 1245 | Continguts creats per al web i les xarxes socials                              | 01.15 |
| 1250 | Gestió de l'Emissora de ràdio de la corporació local                           | 01.15 |
| 1256 | Agermanaments  | 01.15 |
| 2722 | Eleccions de càrrecs de justícia municipal                                     | 01.15 |
| 1259 | Correspondència de sortida   | 01.15 |
| 1260 | Correspondència d'entrada  | 01.15 |
| 1268 | Gestió dels estands a fires, congressos i jornades                             | 01.15 |
| 1269 | Organització d'exposicions   | 01.15 |
| 1270 | Campanyes promocionals o publicitàries   | 01.15 |
| 1272 | Butlletí de la corporació local  | 01.15 |
| 1273 | Publicacions municipals / comarcals  | 01.15 |
| 1276 | Organigrama  | 02.01 |
| 1278 | Circulars i comunicats interns   | 02.02 |
| 1280 | Creació i normalització dels documents administratius                          | 02.02 |
| 1282 | Indicadors, informes i estadístiques de la corporació local                    | 02.02 |
| 3008 | Peticions o queixes presentades per la Sindicatura de Greuges de Catalunya     | 02.02 |
| 1287 | Polítiques, plans i directrius   | 02.02 |
| 1289 | Expedients de secretaria   | 02.02 |
| 1292 | Registre de certificats / Certificats  | 02.03 |
| 3019 | Registre d'entrada de documents adreçats a altres administracions o organismes | 02.03 |
| 1299 | Catàlegs de procediments   | 02.03 |
| 1300 | Catàlegs de tipus documentals  | 02.03 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |   |       |
|------|---|-------|
| 1303 | Instruments de descripció de fons arxivístics   | 02.03 |
| 1306 | Quadre de classificació   | 02.03 |
| 1309 | Registre de transferències de documentació  | 02.03 |
| 1310 | Transferències de documentació  | 02.03 |
| 1312 | Registre de consultes de documentació   | 02.03 |
| 1314 | Sol·licituds d'accés a la documentació i/o la informació (consulta)                           | 02.03 |
| 1316 | Eliminacions de documentació  | 02.03 |
| 1317 | Registre d'eliminacions de documentació   | 02.03 |
| 1320 | Gestió dels certificats digitals  | 02.03 |
| 1330 | Declaracions de fitxers de dades personals  | 02.03 |
| 1332 | Gestió de l'exercici de drets en matèria de dades de caràcter personal                        | 02.03 |
| 1331 | Gestió de responsables de fitxers de dades personals  | 02.03 |
| 3029 | Gestió dels consentiments per a la tramitació administrativa                                  | 02.03 |
| 1334 | Publicació d'anuncis i edictes de tercers tramesos al tauler d'anuncis de la corporació local | 02.04 |
| 1340 | Gestió de les xarxes telefònica i informàtica   | 02.04 |
| 1343 | Administració, elaboració, implantació i manteniment dels recursos informàtics                | 02.05 |
| 1354 | Inscripcions en registres oficials  | 02.06 |
| 1355 | Expedients de responsabilitat civil als quals s'enfronta la corporació local                  | 02.06 |
| 1356 | Expedients sancionadors greus de procediment general  | 02.06 |
| 1357 | Expedients sancionadors lleus de procediment general  | 02.06 |
| 1358 | Expedients sancionadors molt greus de procediment general                                     | 02.06 |
| 1362 | Reclamacions per responsabilitat patrimonial  | 02.06 |
| 1363 | Recursos administratius a resolucions i dictàmens d'altres administracions                    | 02.06 |
| 1365 | Procediments civils   | 02.06 |
| 1366 | Procediments contenciosos administratius  | 02.06 |
| 1367 | Procediments econòmics administratius   | 02.06 |
| 1368 | Procediments penals   | 02.06 |
| 1369 | Procediments socials  | 02.06 |
| 1376 | Convenis i acords   | 02.07 |
| 1379 | Contractacions d'obres  | 02.08 |
| 1388 | Contractacions de concessió d'obra pública  | 02.08 |
| 1395 | Contractacions de concessió dels serveis públics  | 02.08 |
| 1403 | Contractacions de serveis   | 02.08 |
| 1431 | Contractacions de subministraments  | 02.08 |
| 2993 | Arrendaments d'ús de béns de tercers  | 02.08 |
| 1446 | Contractacions d'assegurances   | 02.08 |
| 1447 | Contractacions de préstecs bancaris   | 02.08 |
| 1448 | Contractacions privades   | 02.08 |
| 1450 | Catàlegs de llocs de treball  | 03.01 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |  |       |
|------|--|-------|
| 1454 | Oferta Pública d'Ocupació  | 03.01 |
| 1455 | Plantilla del personal   | 03.01 |
| 1457 | Relacions de llocs de treball  | 03.01 |
| 1458 | Processos selectius de personal  | 03.02 |
| 1468 | Autoritzacions de comissió de serveis  | 03.03 |
| 1470 | Contractacions del personal laboral  | 03.03 |
| 1472 | Expedients d'acumulació de tasques   | 03.03 |
| 3011 | Provisió de llocs de treball   | 03.03 |
| 1482 | Compatibilitats del personal al servei de l'administració pública                    | 03.04 |
| 1483 | Concessions d'excedència voluntària  | 03.04 |
| 1484 | Expedients personals   | 03.04 |
| 2990 | Finalitzacions de prestació de serveis   | 03.04 |
| 1492 | Calendaris laborals  | 03.05 |
| 1494 | Expedients sobre l'exercici del dret a fer vaga                                      | 03.05 |
| 1496 | Llistes de control horari  | 03.05 |
| 1497 | Jornada i/o horari laboral   | 03.05 |
| 1499 | Relacions d'indisposats, fulls d'incidències   | 03.05 |
| 3025 | Concessions de llicències i permisos al personal                                     | 03.06 |
| 1504 | Ajuts socials i familiars al personal (fons social)                                  | 03.07 |
| 1505 | Baixes i altes per incapacitat temporal, abans incapacitat laboral transitòria (ILT) | 03.07 |
| 1506 | Certificats anuals de l'Impost Rendiment Persones Físiques (IRPF)                    | 03.07 |
| 1507 | Concessions de bestreta  | 03.07 |
| 1518 | Documents de liquidació de quotes a la Seguretat Social                              | 03.07 |
| 1512 | Fulls de nòmines   | 03.07 |
| 1516 | Indemnitzacions per raons de serveis (diètes i desplaçaments)                        | 03.07 |
| 1517 | Liquidacions de l'impost sobre rendiment de les persones físiques (IRPF)             | 03.07 |
| 3002 | Modificacions generals de les retribucions   | 03.07 |
| 3003 | Modificacions puntuals dels complements del sou per serveis extraordinaris           | 03.07 |
| 1520 | Plans de pensions del personal   | 03.07 |
| 1523 | Reconeixements de triennis   | 03.07 |
| 1538 | Formació del personal  | 03.08 |
| 1541 | Avaluacions de riscos laborals i propostes de millora                                | 03.09 |
| 1549 | Plans d'emergència   | 03.09 |
| 1551 | Revisions mèdiques al personal   | 03.09 |
| 2991 | Expedients disciplinaris per faltes del personal                                     | 03.10 |
| 1559 | Eleccions sindicals  | 03.11 |
| 1560 | Negociacions del conveni col·lectiu del personal                                     | 03.11 |
| 1564 | Comprovacions de l'inventari general de béns per canvi de govern del consistori      | 04.01 |
| 1565 | Expedients dels béns inventariats  | 04.01 |
| 1566 | Inventaris generals de béns  | 04.01 |
| 1567 | Rectificacions anuals de l'inventari general de béns                                 | 04.01 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |  |       |
|------|--|-------|
| 1573 | Adquisicions de béns per acceptació de donacions   | 04.02 |
| 1571 | Adquisicions de béns per compra-venda  | 04.02 |
| 1579 | Adquisicions de béns per expropiació forçosa   | 04.02 |
| 1585 | Adquisicions directes de béns  | 04.02 |
| 1589 | Alteracions de la qualificació jurídica dels béns per afectació                              | 04.03 |
| 1590 | Alteracions de la qualificació jurídica dels béns per desafectació                           | 04.03 |
| 1592 | Arrendaments d'ús de béns i drets patrimonials del municipi / del consell comarcal           | 04.04 |
| 1597 | Utilitzacions de béns de domini públic   | 04.04 |
| 1599 | Utilitzacions d'equipaments i béns municipals, i ocupacions temporals de la via pública      | 04.04 |
| 1607 | Partions i atermenaments de béns   | 04.05 |
| 1608 | Actuacions derivades de danys a béns municipals / del consell comarcal                       | 04.05 |
| 1604 | Comunicats de danys en béns municipals / del consell comarcal a les companyies asseguradores | 04.05 |
| 3144 | Càmeres de videovigilància de béns municipals i via pública                                  | 04.05 |
| 1615 | Alienacions de béns per venda  | 04.06 |
| 1613 | Cessions gratuïtes de béns   | 04.06 |
| 1616 | Permutes de béns   | 04.07 |
| 1617 | Plans de sanejament financer   | 05.01 |
| 1619 | Pressupost general   | 05.01 |
| 1626 | Habilitacions de crèdit del pressupost general   | 05.01 |
| 1627 | Modificacions de crèdit del pressupost general   | 05.01 |
| 1628 | Modificacions de les bases d'execució del pressupost   | 05.01 |
| 1629 | Reconeixements extrajudicials de crèdit  | 05.01 |
| 1630 | Reintegraments de pressupost corrent   | 05.01 |
| 1631 | Suplements de crèdit del pressupost general  | 05.01 |
| 1639 | Compte general de recaptació   | 05.01 |
| 1640 | Compte general del pressupost general  | 05.01 |
| 1641 | Liquidacions del pressupost general  | 05.01 |
| 1651 | Manaments d'ingrés   | 05.01 |
| 3099 | Reconeixement de drets   | 05.01 |
| 1657 | Aprovacions de factures  | 05.01 |
| 1658 | Bestretes de caixa fixa  | 05.01 |
| 1659 | Manaments de pagament  | 05.01 |
| 1677 | Registre de factures   | 05.01 |
| 1680 | Registre de recaptació   | 05.01 |
| 1720 | Actes d'arqueig  | 05.01 |
| 1724 | Càrrecs domiciliats a entitats bancàries   | 05.01 |
| 1725 | Comprovants i extractes bancaris   | 05.01 |
| 1731 | Ordres de domiciliació bancària  | 05.01 |
| 1738 | Endossaments de crèdits (cessió de crèdits)  | 05.01 |
| 1739 | Fitxer de proveïdors   | 05.01 |
| 1741 | Gestió de fiances i avals  | 05.01 |
| 1743 | Liquidacions de deutes amb altres administracions  | 05.01 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |   |       |
|------|---|-------|
| 1744 | Liquidacions de l'impost del valor afegit (IVA)   | 05.01 |
| 1745 | Liquidacions del cànon de l'aigua i d'infraestructures hidràuliques                                     | 05.01 |
| 1746 | Liquidacions del cànon de residus municipals  | 05.01 |
| 1748 | Participació de tributs de la Generalitat de Catalunya  | 05.01 |
| 1749 | Participació de tributs estatals  | 05.01 |
| 1751 | Auditories i inspeccions del pressupost   | 05.02 |
| 1753 | Esforç fiscal   | 05.02 |
| 1754 | Informes financers i econòmics  | 05.02 |
| 1757 | Cadastres   | 05.03 |
| 1762 | Impost sobre construccions, instal·lació i obres (ICIO)   | 05.03 |
| 1763 | Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua)                        | 05.03 |
| 1764 | Matrícules de l'impost d'activitats econòmiques (IAE)   | 05.03 |
| 1769 | Modificacions dels padrons dels impostos (altes, baixes i canvis de dades dels contribuents)            | 05.03 |
| 1775 | Padrons d'impostos  | 05.03 |
| 1783 | Reclamacions i recursos de gestió tributària  | 05.03 |
| 1789 | Revisions cadastrals  | 05.03 |
| 1861 | Drets, taxes i preus públics  | 05.03 |
| 1957 | Modificacions dels padrons de taxes i preus públics (altes, baixes i canvis de dades dels contribuents) | 05.03 |
| 2005 | Padrons de taxes i preus públics  | 05.03 |
| 2054 | Reclamacions i recursos a taxes i preus públics   | 05.03 |
| 2057 | Imposicions de contribucions especials  | 05.03 |
| 2058 | Imposicions de quotes d'urbanització  | 05.03 |
| 2059 | Expedients sancionadors per infraccions tributàries   | 05.03 |
| 2060 | Inspeccions tributàries   | 05.03 |
| 2062 | Baixes de drets   | 05.03 |
| 2063 | Baixes de rebuts  | 05.03 |
| 2065 | Compensacions de deutes   | 05.03 |
| 2066 | Comunicacions de recaptació de tributs i sancions (per part de tercers)                                 | 05.03 |
| 2067 | Devolucions d'ingressos indeguts  | 05.03 |
| 1909 | Exempcions i bonificacions de taxes i preus públics   | 05.03 |
| 2120 | Exempcions i bonificacions d'impostos, taxes i preus públics  | 05.03 |
| 2121 | Fraccionaments i/o ajornaments de deutes tributaris   | 05.03 |
| 2126 | Liquidacions / Autoliquidacions d'impostos, taxes i preus públics / Ingressos directes                  | 05.03 |
| 2186 | Relacions d'exempció o bonificació al pagament d'impostos i taxes                                       | 05.03 |
| 2224 | Aprovacions d'interessos de demora en pagaments   | 05.03 |
| 2225 | Baixes de contrets d'ingressos  | 05.03 |
| 2226 | Baixes de drets reconeguts  | 05.03 |
| 2227 | Embargaments per deutes tributaris  | 05.03 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |   |       |
|------|---|-------|
| 2229 | Fallits de recaptació   | 05.03 |
| 2231 | Procediments de constrenyiment  | 05.03 |
| 2240 | Subvencions rebudes per la corporació local d'una altra administració       | 05.04 |
| 2244 | Subvencions atorgades per part de la corporació local                       | 05.04 |
| 2253 | Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM)                                | 06.01 |
| 2255 | Plans directors urbanístics   | 06.01 |
| 2256 | Projectes de delimitació de sòl urbà (PDSU)                                 | 06.01 |
| 2266 | Plans especials urbanístics   | 06.01 |
| 2269 | Plans de millora urbana (PEMU)  | 06.01 |
| 2271 | Programes d'actuació urbanística  | 06.01 |
| 2278 | Plans parcials d'ordenació  | 06.01 |
| 2282 | Estudis de detall   | 06.01 |
| 2285 | Projectes d'actuacions específiques d'interès públic en sòl no urbanitzable | 06.01 |
| 3045 | Projectes d'urbanització (bàsics / executius o totals)                      | 06.01 |
| 2289 | Projectes d'urbanització bàsics   | 06.01 |
| 2296 | Modificacions dels projectes de reparcel·lació i compensació                | 06.02 |
| 2303 | Expropiacions urbanístiques   | 06.02 |
| 2305 | Ocupacions directes de terrenys   | 06.02 |
| 2308 | Certificats d'aprofitament urbanístic                                       | 06.03 |
| 2309 | Certificats de qualificació urbanística                                     | 06.03 |
| 2997 | Consultes o queixes urbanístiques   | 06.03 |
| 2310 | Certificats i informes de compatibilitat urbanística                        | 06.03 |
| 2312 | Certificats d'alineacions i rasants   | 06.03 |
| 2313 | Certificats cadastrals  | 06.03 |
| 2317 | Denominació dels carrers i espais públics / Nomenclàtor                     | 06.03 |
| 2318 | Numeració de vies públiques   | 06.03 |
| 2322 | Plans de mobilitat urbana   | 06.04 |
| 2323 | Autoritzacions de circulació a zones restringides                           | 06.04 |
| 2325 | Direccionalitat i ordenació del trànsit                                     | 06.04 |
| 2361 | Reserves d'estacionament  | 06.04 |
| 2367 | Llicències de taxi  | 06.04 |
| 2374 | Transport públic  | 06.04 |
| 2375 | Expedients sancionadors per ocupació de la via pública                      | 06.04 |
| 2376 | Comunicats de treball de la brigada   | 06.05 |
| 2388 | Construcció / manteniment d'obres d'infraestructura i urbanització          | 06.05 |
| 2398 | Construcció / manteniment d'immobles de la corporació local                 | 06.05 |
| 3042 | Assabentats d'obres mínimes   | 06.06 |
| 2401 | Autoritzacions d'obres i usos provisionals                                  | 06.06 |
| 2403 | Certificats d'antiguitat i legalitat urbanística                            | 06.06 |
| 2410 | Comunicacions prèvies urbanístiques   | 06.06 |
| 2411 | Inspecció i control en matèria urbanística                                  | 06.06 |
| 2412 | Llicències de segregació  | 06.06 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>



|      |  |       |
|------|--|-------|
| 2418 | Llicències per acumulació de residus i el dipòsit de materials que alterin les característiques del paisatge       | 06.06 |
| 2420 | Llicències per constitució o modificació d'un règim de propietat horitzontal, simple o complexa                    | 06.06 |
| 3043 | Llicències per instal·lació d'infraestructures de serveis  | 06.06 |
| 2433 | Llicències per parcel·lacions urbanístiques  | 06.06 |
| 2436 | Llicències urbanístiques   | 06.06 |
| 2442 | Ordres d'execució  | 06.06 |
| 2443 | Ordres d'execució ambientals   | 06.06 |
| 2444 | Ordres d'execució d'obres  | 06.06 |
| 2445 | Declaracions de ruïna  | 06.06 |
| 2449 | Expedients sancionadors en matèria d'urbanisme   | 06.06 |
| 2453 | Neteja de parcel·les i solars  | 06.06 |
| 2454 | Restabliments de la legalitat urbanística  | 06.06 |
| 2455 | Suspensions d'obres  | 06.06 |
| 2456 | Ajuts per rehabilitar habitatges   | 06.06 |
| 2463 | Plans de protecció de l'entorn   | 07.01 |
| 2465 | Plans tècnics i de millora forestal  | 07.01 |
| 2467 | Campanyes de prevenció d'incendis  | 07.01 |
| 3000 | Consultes o queixes mediambientals   | 07.01 |
| 2469 | Autoritzacions per mantenir les franges de seguretat al voltant de xarxes elèctriques o urbanitzacions (tallafocs) | 07.01 |
| 2470 | Comunicacions de crema (de rostolls i restes vegetals)   | 07.01 |
| 2471 | Concessions d'autorització d'ús privatiu d'horts urbans  | 07.01 |
| 2474 | Neteja de lleres de rius   | 07.01 |
| 2478 | Autoritzacions de tala d'arbres i arbusts  | 07.01 |
| 2479 | Aprofitaments de pastures de la muntanya i trànsit de bestiar  | 07.01 |
| 2480 | Autoritzacions d'aprofitament forestal   | 07.01 |
| 2481 | Autoritzacions de caça   | 07.01 |
| 2487 | Gestió del servei d'aigües   | 07.02 |
| 2488 | Legalitzacions de pous   | 07.02 |
| 2494 | Clausures d'abocadors incontrolats de residus  | 07.03 |
| 2495 | Comunicats de recollida i trasllat de residus  | 07.03 |
| 3075 | Gestió del centre de tractament de residus   | 07.03 |
| 2497 | Recollida de mobles i andròmines   | 07.03 |
| 2498 | Recollida d'escombraries   | 07.03 |
| 2500 | Retirada de vehicles abandonats  | 07.03 |
| 2502 | Desinfeccions i desratitzacions  | 07.04 |
| 2512 | Anàlisis d'aigua d'abastiment  | 07.04 |
| 2514 | Permisos de connexió d'aigües residuals a un sistema de sanejament   | 07.04 |
| 2515 | Actes d'inspecció sanitària  | 07.04 |
| 2517 | Control sanitari d'instal·lacions i equipaments municipals / del consell comarcal                                  | 07.04 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |  |       |
|------|--|-------|
| 2519 | Inspeccions sanitàries: piscines, sorral, torrents, fonts naturals i zones esportives                                | 07.04 |
| 2522 | Registre i gestió de les dades de contaminació acústica  | 07.04 |
| 2525 | Registre i gestió de les dades de contaminació lumínica  | 07.04 |
| 2526 | Expedients sancionadors de control alimentari  | 07.04 |
| 2527 | Expedients sancionadors en matèria de salut pública  | 07.04 |
| 3047 | Autoritzacions de tinença d'animals domèstics no de companyia, exòtics i salvatges                                   | 07.05 |
| 2528 | Cens d'animals de companyia  | 07.05 |
| 2533 | Registre d'animals potencialment perillosos  | 07.05 |
| 2534 | Gestió de la recollida d'animals abandonats o de mesures alternatives  | 07.05 |
| 2535 | Registre de nuclis zoològics   | 07.05 |
| 2537 | Expedients sancionadors en matèria d'animals   | 07.05 |
| 2540 | Consultes prèvies de classificació de l'activitat  | 07.06 |
| 3001 | Declaracions responsables en matèria de salut alimentària  | 07.06 |
| 3034 | Controls periòdics d'establiments de concurrència pública  | 07.06 |
| 2544 | Llicències i comunicacions prèvies d'activitats innòcues i de baix risc  | 07.06 |
| 2551 | Comunicacions prèvies de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient | 07.06 |
| 2553 | Llicències i comunicacions prèvies d'activitats amb incidència ambiental   | 07.06 |
| 2566 | Llicències i comunicacions prèvies d'establiments, espectacles i activitats amb finalitats recreatives               | 07.06 |
| 2571 | Llicències i comunicacions prèvies d'habitatges d'ús turístic  | 07.06 |
| 3032 | Baixes d'activitats  | 07.06 |
| 2575 | Canvis de titularitat d'activitats   | 07.06 |
| 2578 | Verificació i control d'activitats   | 07.06 |
| 2579 | Denúncies d'activitats   | 07.06 |
| 2580 | Expedients sancionadors greus en matèria d'activitats econòmiques i recreatives                                      | 07.06 |
| 2581 | Expedients sancionadors lleus en matèria d'activitats econòmiques i recreatives                                      | 07.06 |
| 2582 | Expedients sancionadors molt greus en matèria d'activitats econòmiques i recreatives                                 | 07.06 |
| 2583 | Infraccions ambientals   | 07.06 |
| 2600 | Censos, estadístiques i declaracions agropecuàries   | 08.02 |
| 2609 | Organització d'eleccions a organitzacions professionals agràries   | 08.02 |
| 2633 | Gestió de fires i/o parades  | 08.03 |
| 2635 | Expedients sancionadors en matèria de mercats ambulants  | 08.03 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |  |       |
|------|--|-------|
| 2636 | Expedients sancionadors en matèria de mercats municipals               | 08.03 |
| 2637 | Plans i programes de promoció econòmica                                | 08.04 |
| 2638 | Accés als serveis del viver d'empreses                                 | 08.04 |
| 2644 | Promoció turística   | 08.04 |
| 2646 | Activitats per al suport i la dinamització de la formació i l'ocupació | 08.04 |
| 2647 | Cursos de formació i reciclatge laboral                                | 08.04 |
| 2648 | Gestió de les ofertes de treball                                       | 08.04 |
| 3135 | Gestió de les demandes de treball                                      | 08.04 |
| 2662 | Queixes i reclamacions sobre consum                                    | 08.05 |
| 2663 | Fulls d'inscripció familiar del padró municipal d'habitants            | 09.01 |
| 2664 | Padrons municipals d'habitants   | 09.01 |
| 2665 | Rectificacions del padró municipal d'habitants                         | 09.01 |
| 2669 | Revisions anuals del padró municipal d'habitants                       | 09.01 |
| 2686 | Registre de parelles de fet  | 09.01 |
| 2694 | Certificats i justificants d'empadronament i convivència               | 09.02 |
| 2697 | Informes i estadístiques de població                                   | 09.02 |
| 2702 | Cens electoral   | 09.03 |
| 2713 | Celebracions de referèndums i plebiscits                               | 09.03 |
| 2714 | Eleccions a Corts Generals   | 09.03 |
| 2715 | Eleccions al Parlament de Catalunya                                    | 09.03 |
| 2716 | Eleccions al Parlament Europeu   | 09.03 |
| 2717 | Eleccions municipals   | 09.03 |
| 2748 | Plans de Joventut  | 10.01 |
| 2749 | Plans i programes culturals  | 10.01 |
| 2750 | Plans i programes esportius i de lleure                                | 10.01 |
| 2753 | Gestió d'equipaments culturals, esportius i de lleure                  | 10.02 |
| 2758 | Organització de festes i espectacles                                   | 10.03 |
| 2759 | Organització de la Festa Major   | 10.03 |
| 2763 | Organització de jornades, cursos, conferències i tallers               | 10.03 |
| 2769 | Organització d'activitats esportives i de lleure                       | 10.04 |
| 2773 | Declaracions de béns culturals d'interès local (BCIL)                  | 10.05 |
| 2775 | Excavacions arqueològiques   | 10.05 |
| 2779 | Ajuts i beques per a la matriculació                                   | 11.01 |
| 3092 | Gestió del servei públic de menjador escolar                           | 11.01 |
| 2788 | Gestió del servei públic de transport escolar                          | 11.01 |
| 2790 | Matriculacions d'alumnes als centres educatius                         | 11.01 |
| 2795 | Plans i programes educatius  | 11.01 |
| 2806 | Actes de notes escolars  | 11.02 |
| 2807 | Expedients d'alumnes   | 11.02 |
| 2815 | Consells escolars de centres educatius propis                          | 11.02 |
| 2816 | Equips directius de centres educatius                                  | 11.02 |
| 2820 | Plans i programes d'atenció i promoció social                          | 12.01 |
| 2821 | Plans i programes sanitaris  | 12.01 |
| 2824 | Gestió dels equipaments per al benestar i la salut                     | 12.02 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |  |       |
|------|--|-------|
| 2855 | Atenció domiciliària   | 12.04 |
| 2858 | Servei de teleassistència  | 12.04 |
| 2859 | Servei de transport adaptat  | 12.04 |
| 2860 | Sol·licituds de targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat                        | 12.04 |
| 2862 | Ajuts al menjador  | 12.04 |
| 2863 | Ajuts al transport escolar   | 12.04 |
| 2864 | Ajuts familiars o personals  | 12.04 |
| 2875 | Banc d'aliments  | 12.04 |
| 2876 | Beques de menjador   | 12.04 |
| 2877 | Beques d'escola bressol  | 12.04 |
| 2878 | Informes d'arrelament social   | 12.04 |
| 2879 | Informes del servei d'assistència social   | 12.04 |
| 2986 | Informes d'integració social   | 12.04 |
| 2880 | Informes per al reagrupament familiar  | 12.04 |
| 2883 | Prestacions econòmiques d'urgència social  | 12.04 |
| 2902 | Adquisicions d'habitatges de promoció pública  | 12.05 |
| 2903 | Borsa d'habitatges de lloguer  | 12.05 |
| 3093 | Cèdules d'habitabilitat de segona ocupació   | 12.05 |
| 2904 | Concessions d'habitatges de promoció pública en règim de lloguer                             | 12.05 |
| 2905 | Gestió de promocions no pròpies  | 12.05 |
| 2907 | Registre de sol·licituds d'habitatges de promoció pública                                    | 12.05 |
| 2910 | Cooperació i solidaritat   | 12.06 |
| 2911 | Arrendaments i concessions de nínxols  | 12.07 |
| 2917 | Registre de nínxols del cementiri  | 12.07 |
| 2932 | Declaracions de zona catastròfica  | 13.01 |
| 3067 | Plans de protecció civil municipal / comarcal  | 13.01 |
| 2938 | Plans de seguretat ciutadana   | 13.01 |
| 2940 | Programes de seguretat ciutadana   | 13.01 |
| 2942 | Atestats de trànsit de la policia local  | 13.02 |
| 2945 | Comunicats de serveis (de la policia local)  | 13.02 |
| 2946 | Declaracions d'objectes perduts  | 13.02 |
| 2947 | Denúncies de trànsit   | 13.02 |
| 2948 | Denúncies i infraccions de les ordenances municipals   | 13.02 |
| 2949 | Informes contingents de la policia local sol·licitats per altres administracions públiques   | 13.02 |
| 2950 | Informes d'accidents de trànsit per part de la policia local a les companyies d'assegurances | 13.02 |
| 2954 | Notificacions judicials  | 13.02 |
| 2957 | Registre d'atestats de la policia local  | 13.02 |
| 2961 | Registre del dipòsit de vehicles i altres béns   | 13.02 |
| 2962 | Registre d'objectes perduts  | 13.02 |
| 3131 | Citacions judicials  | 13.02 |
| 2971 | Permisos d'armes   | 13.04 |
| 2972 | Registre d'armes   | 13.04 |
| 3072 | Assistència tècnica  | 02.08 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |   |       |
|------|---|-------|
| 1232 | Adopció i modificació de la simbologia de la corporació local       | 01.15 |
| 1364 | Requeriments per danys a béns de propietat municipal                | 02.06 |
| 3125 | Registre general de documents                                       | 02.03 |
| 1336 | Exposicions públiques de les llistes de candidats a jurats populars | 02.04 |
| 1335 | Publicació d'anuncis i edictes en els butlletins oficials           | 02.04 |
| 1510 | Expedients de nòmines   | 03.07 |
| 2252 | Normes subsidiàries i complementàries / de planejament urbanístic   | 06.01 |
| 2301 | Reparcel·lacions urbanístiques i compensació                        | 06.02 |
| 2307 | Cèdules urbanístiques   | 06.03 |
| 2334 | Autoritzacions d'ocupació temporal de la via pública                | 06.04 |
| 2349 | Llicències de guals i contraguals                                   | 06.04 |
| 2531 | Extinció d'animals perillosos                                       | 07.05 |
| 3126 | Modificacions del padró d'habitants                                 | 09.01 |
| 3127 | Ajuts i beques d'atenció a la inclusió i cohesió social             | 12.04 |

## ANNEX 3 - QDC MODEL SECTOR PÚBLIC

### Funcions

| Codi | Nom   |
|------|---|
| 01   | ACCIÓ i ÒRGANS DE GOVERN                      |
| 02   | ORGANITZACIÓ i GESTIÓ ADMINISTRATIVA          |
| 03   | PERSONAL                                      |
| 04   | PATRIMONI                                     |
| 05   | RECURSOS ECONÒMICS i FINANCERS                |
| 06   | URBANISME, OBRES i MOBILITAT                  |
| 07   | SOSTENIBILITAT i MEDI AMBIENT                 |
| 08   | ORDENACIÓ i PROMOCIÓ DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA |
| 10   | SERVEIS CULTURALS, DE L'ESPORT i EL LLEURE    |
| 12   | SERVEIS PER AL BENESTAR i LA SALUT            |
| 13   | SEGURETAT i PROTECCIÓ CIUTADANA               |

### Grups

| Codi  | Nom  | Funció |
|-------|--|--------|
| 01.01 | Constitució i terme municipal / comarcal             | 01     |
| 01.02 | Cartipàs de la corporació local                      | 01     |
| 01.03 | Ple  | 01     |
| 01.04 | Alcaldia / Presidència                               | 01     |
| 01.05 | Junta de govern local                                | 01     |
| 01.06 | Comissions informatives                              | 01     |
| 01.08 | Comissions, Juntes i Consells                        | 01     |
| 01.09 | Grups municipals / comarcals                         | 01     |
| 01.11 | Participació i atenció ciutadana                     | 01     |
| 01.12 | Creació, participació i dissolució d'organismes      | 01     |
| 01.13 | Activitat normativa (ordenances i reglaments)        | 01     |
| 01.14 | Polítiques i programes de govern                     | 01     |
| 01.15 | Comunicació, protocol i relacions externes           | 01     |
| 02.01 | Estructura administrativa i organigrama              | 02     |
| 02.02 | Planificació, control administratiu i transparència  | 02     |
| 02.03 | Gestió dels documents i de la informació             | 02     |
| 02.04 | Gestió de les comunicacions                          | 02     |
| 02.05 | Gestió de les aplicacions TIC                        | 02     |
| 02.06 | Actuacions jurídic-administratives                   | 02     |
| 02.07 | Convenis   | 02     |
| 02.08 | Contractació administrativa i assistència tècnica    | 02     |
| 03.01 | Organització dels recursos humans                    | 03     |
| 03.02 | Selecció de personal                                 | 03     |
| 03.03 | Provisió de llocs de treball                         | 03     |
| 03.04 | Prestació i finalització del servei actiu            | 03     |
| 03.05 | Jornada de treball                                   | 03     |
| 03.06 | Permisos, llicències, vacances i assumptes personals | 03     |
| 03.07 | Sistema retributiu i previsió social                 | 03     |
| 03.08 | Formació i perfeccionament                           | 03     |
| 03.09 | Seguretat i prevenció de riscos laborals             | 03     |
| 03.10 | Règim disciplinari                                   | 03     |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 03.11 | Relacions laborals   | 03 |
| 04.01 | Administració de béns i drets                                  | 04 |
| 04.02 | Adquisició de béns i drets                                     | 04 |
| 04.03 | Alteració de la qualificació jurídica dels béns                | 04 |
| 04.04 | Ús de béns i drets   | 04 |
| 04.05 | Defensa de béns i drets  | 04 |
| 04.06 | Alienació de béns i drets                                      | 04 |
| 04.07 | Permuta  | 04 |
| 05.01 | Gestió del pressupost  | 05 |
| 05.02 | Fiscalització econòmico-financera                              | 05 |
| 05.03 | Impostos   | 05 |
| 05.04 | Subvencions  | 05 |
| 06.02 | Gestió urbanística   | 06 |
| 06.04 | Ordenació i ús de la via pública i mobilitat                   | 06 |
| 06.05 | Gestió de les obres de la corporació local i d'infraestructura | 06 |
| 06.06 | Regulació de les obres de particulars i de tercers             | 06 |
| 07.01 | Conservació i protecció de l'entorn natural                    | 07 |
| 07.02 | Subministraments bàsics  | 07 |
| 07.03 | Gestió de residus  | 07 |
| 07.04 | Control de la salubritat                                       | 07 |
| 07.05 | Control d'animals  | 07 |
| 07.06 | Regulació de l'impacte de les activitats                       | 07 |
| 08.04 | Foment de l'activitat econòmica i l'ocupació                   | 08 |
| 10.02 | Gestió dels equipaments culturals, de l'esport i el lleure     | 10 |
| 10.03 | Activitats culturals   | 10 |
| 10.04 | Activitats esportives i de lleure                              | 10 |
| 12.01 | Planificació dels serveis per al benestar i la salut           | 12 |
| 12.04 | Atenció al benestar social                                     | 12 |
| 12.05 | Habitatge social   | 12 |
| 12.06 | Cooperació i solidaritat                                       | 12 |
| 12.07 | Gestió dels serveis funeraris                                  | 12 |
| 13.01 | Planificació de la seguretat i protecció ciutadana             | 13 |
| 13.02 | Actuacions dels cossos de seguretat i protecció ciutadana      | 13 |

#### Sèries sector públic

| Codi SeTDIBA | Nom SeTDIBA   | grupserie |
|--------------|---|-----------|
| 1007         | Inscripcions al Registre d'entitats locals                      | 01.01     |
| 1013         | Autoritzacions / delegacions de signatura                       | 01.02     |
| 1014         | Cartipàs de la corporació local                                 | 01.02     |
| 1015         | Cessaments de representants                                     | 01.02     |
| 1016         | Declaracions d'incompatibilitat de càrrecs electes              | 01.02     |
| 1017         | Declaracions d'interessos dels membres de la corporació local   | 01.02     |
| 1021         | Nomenaments i delegacions de representants en d'altres entitats | 01.02     |
| 1023         | Registre d'interessos dels membres de la corporació local       | 01.02     |
| 1025         | Retribucions i règim de dedicació                               | 01.02     |
| 1026         | Constitució de l'Assemblea                                      | 01.03     |
| 1028         | Llibres d'actes del Ple de la corporació local                  | 01.03     |
| 1029         | Mocions i proposicions  | 01.03     |
| 1030         | Mocions de censura  | 01.03     |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>



|      |  |       |
|------|--|-------|
| 1031 | Preguntes dels representants   | 01.03 |
| 1032 | Sessions del Ple de la corporació local  | 01.03 |
| 1038 | Llibres de decrets de presidència  | 01.04 |
| 1045 | Llibres d'actes del Consell de Govern  | 01.05 |
| 1046 | Sessions del Consell de Govern (Expedient de convocatòria)                     | 01.05 |
| 1055 | Actes de Comissions, Juntes, Consells i Ponències                              | 01.08 |
| 1069 | Expedients de Comissions, Juntes i Consells                                    | 01.08 |
| 3095 | Retiment de comptes de les actuacions del sector públic                        | 01.09 |
| 1173 | Consultes populars   | 01.11 |
| 1177 | Processos participatius  | 01.11 |
| 1178 | Queixes, suggeriments i propostes  | 01.11 |
| 3051 | Registre de grups d'interès  | 01.11 |
| 3096 | Sol·licituds d'informació de caràcter general                                  | 01.11 |
| 1190 | Constitució i dissolució d'organismes  | 01.12 |
| 1216 | Ordenances fiscals   | 01.13 |
| 1217 | Ordenances de la corporació local  | 01.13 |
| 1218 | Reglaments del sector públic   | 01.13 |
| 2992 | Estatuts i bases reguladores   | 01.13 |
| 3016 | Aprovacions de preus públics   | 01.13 |
| 3056 | Calendari fiscal   | 01.13 |
| 1222 | Catàleg de serveis   | 01.14 |
| 1227 | Plans, programes i projectes de govern   | 01.14 |
| 1232 | Adopció i modificació de la simbologia de la corporació local                  | 01.15 |
| 1233 | Manual / programa d'identitat visual del sector públic                         | 01.15 |
| 1240 | Guardons, distincions, condecoracions i diplomes                               | 01.15 |
| 1242 | Organització d'actes protocol·laris  | 01.15 |
| 3076 | Agenda dels càrrecs electes  | 01.15 |
| 1245 | Continguts creats per al web i les xarxes socials                              | 01.15 |
| 1254 | Reculls de premsa  | 01.15 |
| 1259 | Correspondència de sortida   | 01.15 |
| 1260 | Correspondència d'entrada  | 01.15 |
| 1268 | Gestió dels estands a fires, congressos i jornades                             | 01.15 |
| 1269 | Organització d'exposicions   | 01.15 |
| 1270 | Campanyes promocionals o publicitàries   | 01.15 |
| 1272 | Butlletí del sector públic   | 01.15 |
| 1273 | Publicacions del sector públic   | 01.15 |
| 1276 | Organigrama  | 01.15 |
| 1278 | Circulars i comunicats interns   | 02.02 |
| 1280 | Creació i normalització dels documents administratius                          | 02.02 |
| 1282 | Indicadors, informes i estadístiques de la corporació local                    | 02.02 |
| 3019 | Registre d'entrada de documents adreçats a altres administracions o organismes | 02.03 |
| 3125 | Registre general de documents  | 02.03 |
| 1299 | Catàlegs de procediments i de tràmits  | 02.03 |
| 1300 | Catàlegs de tipus documentals  | 02.03 |
| 1303 | Instruments de descripció de fons arxivístics                                  | 02.03 |
| 1306 | Quadre de classificació  | 02.03 |
| 1309 | Registre de transferències de documentació                                     | 02.03 |
| 1310 | Transferències de documentació   | 02.03 |
| 1312 | Registre de consultes de documentació  | 02.03 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |  |       |
|------|--|-------|
| 1314 | Sol·licituds d'accés a la documentació i/o la informació (consulta)                      | 02.03 |
| 1316 | Eliminacions de documentació   | 02.03 |
| 1317 | Registre d'eliminacions de documentació  | 02.03 |
| 1320 | Gestió dels certificats digitals   | 02.03 |
| 1330 | Declaracions de fitxers de dades personals   | 02.03 |
| 1331 | Gestió de responsables de fitxers de dades personals                                     | 02.03 |
| 1332 | Gestió de l'exercici de drets en matèria de dades de caràcter personal                   | 02.03 |
| 3029 | Gestió dels consentiments per a la tramitació administrativa                             | 02.03 |
| 1334 | Publicació d'anuncis i edictes de tercers tramesos al tauler d'anuncis del sector públic | 02.04 |
| 1335 | Publicació d'anuncis i edictes en els butlletins oficials                                | 02.04 |
| 1340 | Gestió de les xarxes telefònica i informàtica  | 02.04 |
| 1343 | Administració, elaboració, implantació i manteniment dels recursos informàtics           | 02.05 |
| 1347 | Registre d'apoderaments per representació  | 02.06 |
| 1354 | Inscripcions en registres oficials   | 02.06 |
| 1355 | Expedients de responsabilitat civil als quals s'enfronta el l'ens del sector públic      | 02.06 |
| 1356 | Expedients sancionadors greus de procediment general                                     | 02.06 |
| 1357 | Expedients sancionadors lleus de procediment general                                     | 02.06 |
| 1358 | Expedients sancionadors molt greus de procediment general                                | 02.06 |
| 1362 | Reclamacions per responsabilitat patrimonial   | 02.06 |
| 1363 | Al·legacions i recursos a altres administracions   | 02.06 |
| 1364 | Requeriments per danys a béns de propietat municipal                                     | 02.06 |
| 1365 | Procediments civils  | 02.06 |
| 1366 | Procediments contenciosos administratius   | 02.06 |
| 1367 | Procediments econòmics administratius  | 02.06 |
| 1368 | Procediments penals  | 02.06 |
| 1369 | Procediments socials   | 02.06 |
| 1376 | Convenis i acords  | 02.07 |
| 1379 | Contractacions d'obres   | 02.08 |
| 1388 | Contractacions de concessió d'obra pública   | 02.08 |
| 1395 | Contractacions de concessió dels serveis públics   | 02.08 |
| 1403 | Contractacions de serveis  | 02.08 |
| 1431 | Contractacions de subministraments   | 02.08 |
| 1446 | Contractacions d'assegurances  | 02.08 |
| 1447 | Contractacions de préstecs bancaris  | 02.08 |
| 1448 | Contractacions privades  | 02.08 |
| 2993 | Arrendaments d'ús de béns de tercers   | 02.08 |
| 3072 | Assistència tècnica, jurídica i econòmica a entitats locals                              | 02.08 |
| 1450 | Catàlegs de llocs de treball   | 03.01 |
| 1454 | Oferta Pública d'Ocupació  | 03.01 |
| 1455 | Plantilla del personal   | 03.01 |
| 1457 | Relacions de llocs de treball  | 03.01 |
| 1458 | Processos selectius de personal  | 03.02 |
| 1468 | Autoritzacions de comissió de serveis  | 03.03 |
| 1470 | Contractacions del personal laboral  | 03.03 |
| 1472 | Expedients d'acumulació de tasques   | 03.03 |
| 3011 | Provisió de llocs de treball   | 03.03 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |  |       |
|------|--|-------|
| 1482 | Compatibilitats del personal al servei de l'administració pública                              | 03.04 |
| 1483 | Concessions d'excedència   | 03.04 |
| 1484 | Expedients personals   | 03.04 |
| 2990 | Finalitzacions de prestació de serveis   | 03.04 |
| 1492 | Calendaris laborals  | 03.05 |
| 1494 | Expedients sobre l'exercici del dret a fer vaga  | 03.05 |
| 1497 | Jornada i/o horari laboral   | 03.05 |
| 1496 | Llistes de control horari  | 03.05 |
| 1499 | Relacions d'indisposats, fulls d'incidències   | 03.05 |
| 3025 | Concessions de llicències i permisos al personal   | 03.06 |
| 1504 | Ajuts socials i familiars al personal (fons social)  | 03.07 |
| 1505 | Baixes i altes per incapacitat temporal, abans incapacitat laboral transitòria (ILT)           | 03.07 |
| 1506 | Certificats anuals de l'Impost de Rendiment de Persones Físiques (IRPF)                        | 03.07 |
| 1507 | Concessions de bestreta  | 03.07 |
| 1510 | Expedients de nòmines  | 03.07 |
| 1512 | Fulls de nòmines   | 03.07 |
| 1516 | Indemnitzacions per raons de serveis (dietes i desplaçaments)                                  | 03.07 |
| 1517 | Liquidacions de l'Impost de Rendiment de Persones Físiques (IRPF)                              | 03.07 |
| 1518 | Documents de liquidació de quotes a la Seguretat Social  | 03.07 |
| 1523 | Reconeixements de triennis   | 03.07 |
| 3002 | Modificacions generals de les retribucions   | 03.07 |
| 3003 | Modificacions puntuals dels complements del sou per serveis extraordinaris                     | 03.07 |
| 1538 | Formació del personal  | 03.08 |
| 1541 | Avaluacions de riscos laborals i propostes de millora  | 03.09 |
| 1549 | Plans d'emergència   | 03.09 |
| 1551 | Revisions mèdiques al personal   | 03.09 |
| 2991 | Expedients disciplinaris per faltes del personal   | 03.10 |
| 1559 | Eleccions sindicals  | 03.11 |
| 1560 | Negociacions del conveni col·lectiu del personal   | 03.11 |
| 1564 | Comprovacions de l'inventari general de béns per canvi de govern del sector públic             | 04.01 |
| 1565 | Expedients dels béns inventariats  | 04.01 |
| 1566 | Inventaris generals de béns  | 04.01 |
| 1567 | Rectificacions anuals de l'inventari general de béns   | 04.01 |
| 1571 | Adquisicions de béns per compra-venda  | 04.02 |
| 1573 | Adquisicions de béns per acceptació de donacions   | 04.02 |
| 1579 | Adquisicions de béns per expropiació forçosa   | 04.02 |
| 1585 | Adquisicions directes de béns  | 04.02 |
| 1589 | Alteracions de la qualificació jurídica dels béns per afectació                                | 04.03 |
| 1590 | Alteracions de la qualificació jurídica dels béns per desafectació                             | 04.03 |
| 1592 | Arrendaments d'ús de béns i drets patrimonials del sector públic                               | 04.04 |
| 1597 | Utilitzacions de béns de domini públic   | 04.04 |
| 1599 | Utilitzacions d'equipaments i béns del sector públic, i ocupacions temporals de la via pública | 04.04 |
| 1604 | Comunicats de danys en béns municipals / del consell comarcal a les companyies asseguradores   | 04.05 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |   |       |
|------|---|-------|
| 1607 | Partions i atermenaments de béns  | 04.05 |
| 1608 | Actuacions derivades de danys a béns del sector públic  | 04.05 |
| 3144 | Càmeres de videovigilància de béns municipals i via pública   | 04.05 |
| 1613 | Cessions gratuïtes de béns  | 04.06 |
| 1615 | Alienacions de béns per venda   | 04.06 |
| 1616 | Permutes de béns  | 04.07 |
| 1617 | Plans de sanejament financer  | 05.01 |
| 1619 | Pressupost general  | 05.01 |
| 1626 | Habilitacions de crèdit del pressupost general  | 05.01 |
| 1627 | Modificacions de crèdit del pressupost general  | 05.01 |
| 1628 | Modificacions de les bases d'execució del pressupost  | 05.01 |
| 1629 | Reconeixements extrajudicials de crèdit   | 05.01 |
| 1630 | Reintegrants de pressupost corrent  | 05.01 |
| 1631 | Suplements de crèdit del pressupost general   | 05.01 |
| 1639 | Compte general de recaptació  | 05.01 |
| 1640 | Compte general del pressupost general   | 05.01 |
| 1641 | Liquidacions del pressupost general   | 05.01 |
| 1651 | Manaments d'ingrés  | 05.01 |
| 3099 | Reconeixement de drets  | 05.01 |
| 1657 | Aprovacions de factures   | 05.01 |
| 1658 | Bestretes de caixa fixa   | 05.01 |
| 1659 | Manaments de pagament   | 05.01 |
| 1677 | Registre de factures  | 05.01 |
| 1680 | Registre de recaptació  | 05.01 |
| 1720 | Actes d'arqueig   | 05.01 |
| 1724 | Càrrecs domiciliats a entitats bancàries  | 05.01 |
| 1725 | Comprovants i extractes bancaris  | 05.01 |
| 1731 | Ordres de domiciliació bancària   | 05.01 |
| 1738 | Endossaments de crèdits (cessió de crèdits)   | 05.01 |
| 1739 | Fitxer de proveïdors  | 05.01 |
| 1741 | Gestió de fiances i avals   | 05.01 |
| 1743 | Liquidacions de deutes amb altres administracions   | 05.01 |
| 1744 | Liquidacions de l'impost del valor afegit (IVA)   | 05.01 |
| 1745 | Liquidacions del cànon de l'aigua i d'infraestructures hidràuliques                                     | 05.01 |
| 1746 | Liquidacions del cànon de residus municipals  | 05.01 |
| 1748 | Participació de tributs de la Generalitat de Catalunya  | 05.01 |
| 1749 | Participació de tributs estatals  | 05.01 |
| 1751 | Auditories i inspeccions del pressupost   | 05.02 |
| 1753 | Esforz fiscal   | 05.02 |
| 1754 | Informes financers i econòmics  | 05.02 |
| 1861 | Drets, taxes i preus públics  | 05.03 |
| 1957 | Modificacions dels padrons de taxes i preus públics (altes, baixes i canvis de dades dels contribuents) | 05.03 |
| 2005 | Padrons de taxes i preus públics  | 05.03 |
| 2054 | Reclamacions i recursos a taxes i preus públics   | 05.03 |
| 2120 | Exempcions i bonificacions d'impostos, taxes i preus públics  | 05.03 |
| 2126 | Liquidacions / Autoliquidacions d'impostos, taxes i preus públics / Ingressos directes                  | 05.03 |
| 2186 | Relacions d'exempció o bonificació al pagament d'impostos i taxes                                       | 05.03 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |   |       |
|------|---|-------|
| 2240 | Subvencions rebudes pel l'ens del sector públic d'una altra administració   | 05.04 |
| 2244 | Subvencions atorgades per part del sector públic  | 05.04 |
| 2322 | Plans de mobilitat urbana   | 06.04 |
| 2323 | Autoritzacions de circulació a zones restringides   | 06.04 |
| 2325 | Direccionalitat i ordenació del trànsit   | 06.04 |
| 2361 | Reserves d'estacionament  | 06.04 |
| 2374 | Transport públic  | 06.04 |
| 2388 | Construcció/manteniment d'obres d'infraestructura i urbanització  | 06.05 |
| 2463 | Plans de protecció de l'entorn  | 07.01 |
| 2467 | Campanyes de prevenció d'incendis   | 07.01 |
| 3000 | Consultes o queixes mediambientals  | 07.01 |
| 2469 | Autoritzacions per mantenir les franges de seguretat al voltant de xarxes elèctriques o urbanitzacions (tallafocs). | 07.01 |
| 2470 | Comunicacions de crema (de rostolls i restes vegetals)  | 07.01 |
| 2471 | Concessions d'autorització d'ús privatiu d'horts urbans   | 07.01 |
| 2474 | Neteja de lleres de rius  | 07.01 |
| 3075 | Gestió del centre de tractament de residus  | 07.03 |
| 2497 | Recollida de mobles i andròmines  | 07.03 |
| 2498 | Recollida d'escombraries  | 07.03 |
| 2500 | Retirada de vehicles abandonats   | 07.03 |
| 2502 | Desinfeccions i desratitzacions   | 07.04 |
| 2512 | Anàlisis d'aigua d'abastiment   | 07.04 |
| 2514 | Permisos de connexió d'aigües residuals a un sistema de sanejament  | 07.04 |
| 2522 | Registre i gestió de les dades de contaminació acústica   | 07.04 |
| 2525 | Registre i gestió de les dades de contaminació lumínica   | 07.04 |
| 2534 | Gestió de la recollida d'animals abandonats o de mesures alternatives   | 07.05 |
| 2535 | Registre de nuclis zoològics  | 07.05 |
| 2537 | Expedients sancionadors en matèria d'animals  | 07.05 |
| 2583 | Infraccions ambientals  | 07.05 |
| 2637 | Plans i programes de promoció econòmica   | 08.04 |
| 2644 | Promoció turística  | 08.04 |
| 2646 | Activitats per al suport i la dinamització de la formació i l'ocupació  | 08.04 |
| 2647 | Cursos de formació i reciclatge laboral   | 08.04 |
| 2648 | Gestió de les ofertes de treball  | 08.04 |
| 3135 | Gestió de les demandes de treball   | 08.04 |
| 2753 | Gestió dels equipaments culturals, de l'esport i el lleure  | 10.02 |
| 2758 | Organització de festes i espectacles  | 10.03 |
| 2763 | Organització de jornades, cursos, conferències i tallers  | 10.03 |
| 2769 | Organització d'activitats esportives i de lleure  | 10.04 |
| 2820 | Plans i programes d'atenció i promoció social   | 12.01 |
| 2875 | Banc d'aliments   | 12.04 |
| 3127 | Ajuts i beques d'atenció a la inclusió i cohesió social   | 12.04 |
| 2910 | Cooperació i solidaritat  | 12.06 |
| 2917 | Registre de títols de nínxols del cementiri   | 12.07 |
| 2923 | Contractacions de serveis funeraris per part de la ciutadania   | 12.07 |
| 2925 | Exhumacions i inhumacions de cadàvers   | 12.07 |
| 2926 | Incineracions de cadàvers   | 12.07 |

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

|      |  |       |
|------|--|-------|
| 2927 | Registre d'exhumacions i trasllats de cadàvers                   | 12.07 |
| 2928 | Registre d'incineracions de cadàvers                             | 12.07 |
| 2929 | Registre d'inhumacions de cadàvers                               | 12.07 |
| 2930 | Trasllats de restes  | 12.07 |
| 3163 | Gestió de drets funeraris sobre sepultures                       | 12.07 |
| 2931 | Activacions de plans d'emergència i protecció civil              | 13.01 |
| 2932 | Declaracions de zona catastròfica                                | 13.01 |
| 2938 | Plans de seguretat ciutadana                                     | 13.01 |
| 2940 | Programes de seguretat ciutadana                                 | 13.01 |
| 3067 | Plans de protecció civil municipal/comarcal/Mancomunitat         | 13.02 |
| 1289 | Expedients de secretaria   | 02.02 |
| 2513 | Gestió de la depuradora  | 07.04 |
| 1287 | Polítiques, plans i directrius                                   | 02.02 |
| 1292 | Registre de certificats / Certificats                            | 02.03 |
| 2296 | Modificacions dels projectes de reparcel·lació i compensació     | 06.02 |
| 2398 | Construcció / manteniment d'immobles de la corporació local      | 06.05 |
| 3043 | Llicències per instal·lació d'infraestructures de serveis        | 06.06 |
| 2457 | Campanyes de promoció de la rehabilitació d'habitatges           | 06.06 |
| 2461 | Plans d'estalvi energètic  | 07.01 |
| 2487 | Gestió del servei d'aigües                                       | 07.02 |
| 2488 | Legalitzacions de pous   | 07.02 |
| 2759 | Organització de la Festa Major                                   | 10.03 |
| 2903 | Borsa d'habitatges de lloguer                                    | 12.05 |
| 3093 | Cèdules d'habitabilitat de segona ocupació                       | 12.05 |
| 2904 | Concessions d'habitatges de promoció pública en règim de lloguer | 12.05 |
| 2906 | Promoció social d'habitatges buits o permanentment desocupats    | 12.05 |
| 2948 | Denúncies i infraccions de les ordenances municipals             | 13.02 |
| 2301 | Reparcel·lacions urbanístiques i compensació                     | 06.02 |
| 2902 | Adquisicions d'habitatges de protecció oficial                   | 12.05 |
| 2907 | Registre de sol·licituds d'habitatges amb protecció oficial      | 12.05 |

## ANNEX 4 - UNITATS DE TREBALL

| CODI       | LITERAL   |
|------------|---|
| <b>AL</b>  | Alcaldia  |
| <b>ARX</b> | Arxiu   |
| <b>BIB</b> | Biblioteca  |
| <b>SUR</b> | Brigada municipal   |
| <b>CC</b>  | Centre cívic  |
| <b>COM</b> | Comunicació i protocol                                    |
| <b>CU</b>  | Cultura, festes, serveis culturals                        |
| <b>ENS</b> | Educació, formació de les persones                        |
| <b>EE</b>  | Equipament esportiu                                       |
| <b>EM</b>  | Escola de Música  |
| <b>ES</b>  | Esports   |
| <b>DIR</b> | Gerència  |
| <b>TIC</b> | Informàtica i noves tecnologies                           |
| <b>JO</b>  | Joventut  |
| <b>LLI</b> | Llar d'infants  |
| <b>MA</b>  | Medi Ambient  |
| <b>MOB</b> | Mobilitat i Transport                                     |
| <b>MUS</b> | Museu   |
| <b>OAC</b> | Oficina Atenció Ciutadana                                 |
| <b>PAC</b> | Participació ciutadana                                    |
| <b>PM</b>  | Polícia Municipal i vigilància                            |
| <b>PEC</b> | Promoció Econòmica, ocupació, comerç i consum             |
| <b>RH</b>  | Recursos Humans   |
| <b>IN</b>  | Intervenció   |
| <b>SA</b>  | Sanitat i Salut   |
| <b>SG</b>  | Secretaria General  |
| <b>SGI</b> | Secretaria General i Intervenció                          |
| <b>SEG</b> | Seguretat ciutadana i protecció civil                     |
| <b>SAP</b> | Serveis atenció a les persones                            |
| <b>SEC</b> | Serveis econòmics i tresoreria                            |
| <b>SE</b>  | Serveis de suport secretaria                              |
| <b>SPU</b> | Serveis públics, infraestructura urbanes, subministrament |
| <b>SS</b>  | Serveis Socials   |
| <b>ST</b>  | Serveis Tècnics   |
| <b>TUR</b> | Turisme   |
| <b>URB</b> | Urbanisme, serveis territori, activitats                  |
| <b>ACT</b> | Activitats  |



**ANNEX 5 - CATÀLEG DE TRÀMITS**

| <b>Codi SeTDIBA</b> | <b>Tràmit SeTDIBA</b>   |
|---------------------|---|
| 0                   | ACTUACIONS PRÈVIES  |
| 1                   | ACORD INCOACIÓ / DECLARACIÓ TRAM. SIMPLIFICADA                                |
| 2                   | SOL·LICITUD / AL·LEGACIONS / DESISTIMENT / RENÚNCIA / SOL. TRAM. SIMPLIFICADA |
| 3                   | REQUERIMENT SUBSANACIÓ / AMPLIACIÓ  |
| 4                   | PENDENT REBRE DOCUMENT / COMPLIMENT ACCIÓ                                     |
| 5                   | ELABORAR DOCUMENTACIÓ TÈCNICA / REALITZAR                                     |
| 6                   | ELABORAR INFORME  |
| 7                   | EXPOSICIÓ PÚBLICA / AUDIÈNCIA INTERESSATS                                     |
| 8                   | ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES  |
| 9                   | PROPOSTA D'ACORD  |
| 10                  | FISCALITZACIÓ ECONÒMICA / CONTROL INTERN                                      |
| 11                  | ADOPCIÓ DE L'ACORD  |
| 12                  | EMISSIÓ CERTIFICAT O DILIGÈNCIA   |
| 13                  | NOTIFICACIÓ   |
| 14                  | ACCIONS EXECUCIÓ ACORDS   |
| 15                  | GESTIÓ ECONÒMICA  |
| 16                  | TANCAMENT DE L'EXPEDIENT  |

## **ANNEX 6 – Document exemple**

..... major d'edat i amb plena capacitat legal d'obrar, amb DNI núm. .... , AUTORITZO a la Diputació de Barcelona, amb CIF P- 0800000-B, a captar i utilitzar les imatges fotogràfiques i audiovisuals en què apareix en relació amb la implantació dels “Serveis de suport a la transformació digital SeTDIBA”, que la Diputació ofereix als ens locals de la seva demarcació en el marc del Catàleg de serveis.

Així mateix DECLARO:

1. Que cedeixo lliurement i voluntàriament a la Diputació de Barcelona, amb caràcter gratuït i en els termes més amplis admesos en dret, la difusió de les imatges esmentades en qualsevol acte de la Diputació i a través de qualsevol mitjà inclosos, entre d'altres, materials gràfics, audiovisuals, mitjans publicitaris, Internet i xarxes socials relacionats amb el projecte SeTDIBA.
2. Que renuncio expressament a qualsevol reclamació que pogués fer a la Diputació de Barcelona per l'ús de les imatges, de conformitat amb aquesta autorització.
3. Que la Diputació de Barcelona haurà d'atenir-se en tot moment de l'ús i tractament de les imatges de manera adequada i respectuosa d'acord amb la Llei Orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.

Se m'INFORMA i ATORGO CONSENTIMENT:

Les dades personals recollides seran tractades per la Diputació de Barcelona amb les finalitats de gestionar els serveis i fer-ne difusió. Donades les característiques dels llocs on es publiquen les imatges i dades relacionades, poden ser visibles de manera indefinida i ser reutilitzades per tercers.

Les fotografies i altre material audiovisual objecte d'aquesta autorització seran arxivats de manera indefinida en el fons documental de la Diputació de Barcelona, al seu Arxiu històric. No obstant, es pot exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació i oposició al seu tractament i resta de drets a través de la Seu electrònica <https://seuelectronica.diba.cat/serveis-de-la-seu/proteccio-dades/default.asp> o presencialment a les oficines del Registre <https://www.diba.cat/web/registre/>.

La Diputació de Barcelona posa a disposició la bústia [dpd@dba.cat](mailto:dpd@dba.cat) des d'on la persona Delegada de Protecció de Dades resoldrà consultes i queixes relacionades amb el tractament de les dades personals.

Malgrat poder resoldre qualsevol qüestió relacionada amb la seva privacitat a través del Delegat de Protecció de Dades, si ho estima oportú es pot presentar una reclamació davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) a través del seu web: [http://apdcat.gencat.cat/ca/drets\\_i\\_obligacions/reclamar\\_i\\_denunciar/](http://apdcat.gencat.cat/ca/drets_i_obligacions/reclamar_i_denunciar/)

I perquè així consti signo la present,

Data

Signatura

## Annex 7 Plantilla document



AJUNTAMENT x

<TÍTOL DEL DOCUMENT>

<contingut del document>

**Signat electrònicament per qui s'indica.**

CODI DE L'EXPEDIENT: <codi\_expedient> NOM DE L'EXPEDIENT: <nom\_expedient>

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic. IF P08xxxxxH

Codi Segur de Verificació (CSV): 64777971e5ac325e8170 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

## Metadades – Accés Informació Pública (1314)

Sol·licitud

<valor automàtic recuperat de la descripció de la sol·licitud del registre d'entrada>

Registre

<valor automàtic recuperat del número de registre de l'anotació d'entrada>

Data

<valor automàtic recuperat de la data de presentació de l'anotació d'entrada>

Temàtica

<valor manual. Desplegable amb els valors: govern; contractes; gestió econòmica; altres>

Data notif.

<valor manual. Calendari per escollir data>

Dies  
resposta

<valor calculat. Diferència en dies entre data presentació i data notificació>

Num. notif.

<valor automàtic. Recuperat de les metadades del document notificació>

CSV notif.

<valor automàtic. Recuperat de les metadades del document de notificació>

Motiu  
denegació

<valor manual. Text justificatiu introduït per l'usuari>

Publicar

<valor manual. Desplegable amb els valors: SI; NO>

## Metadades del document

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Núm. expedient</b>     | 2024/0033935   |
| <b>Tipus documental</b>   | Plec de clàusules o condicions   |
| <b>Títol</b>              | Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació relatiu a la contractació d'una solució integral (SaaS) de gestió electrònica d'expedients i dels serveis digitals associats per als ens de l'administració local de la província de Barcelona de fins a 20.000 habitants, Consells Comarcals, ens dependents, entitats municipals descentralitzades i els Consorcis i Mancomunitats. |
| <b>Codi classificació</b> | D0510SE01 - Mixtos obert   |

## Signatures

| <b>Signatari</b>                      |                                      | <b>Acte</b> | <b>Data acte</b> |
|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------|------------------|
| Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG) | Responsable directiu Servei Promotor | Signa       | 14/05/2025 12:57 |

## Validació Electrònica del document

| <b>Codi (CSV)</b>    | <b>Adreça de validació</b>  | <b>QR</b> |
|----------------------|---|-----------|
| 64777971e5ac325e8170 | <a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a> |           |

